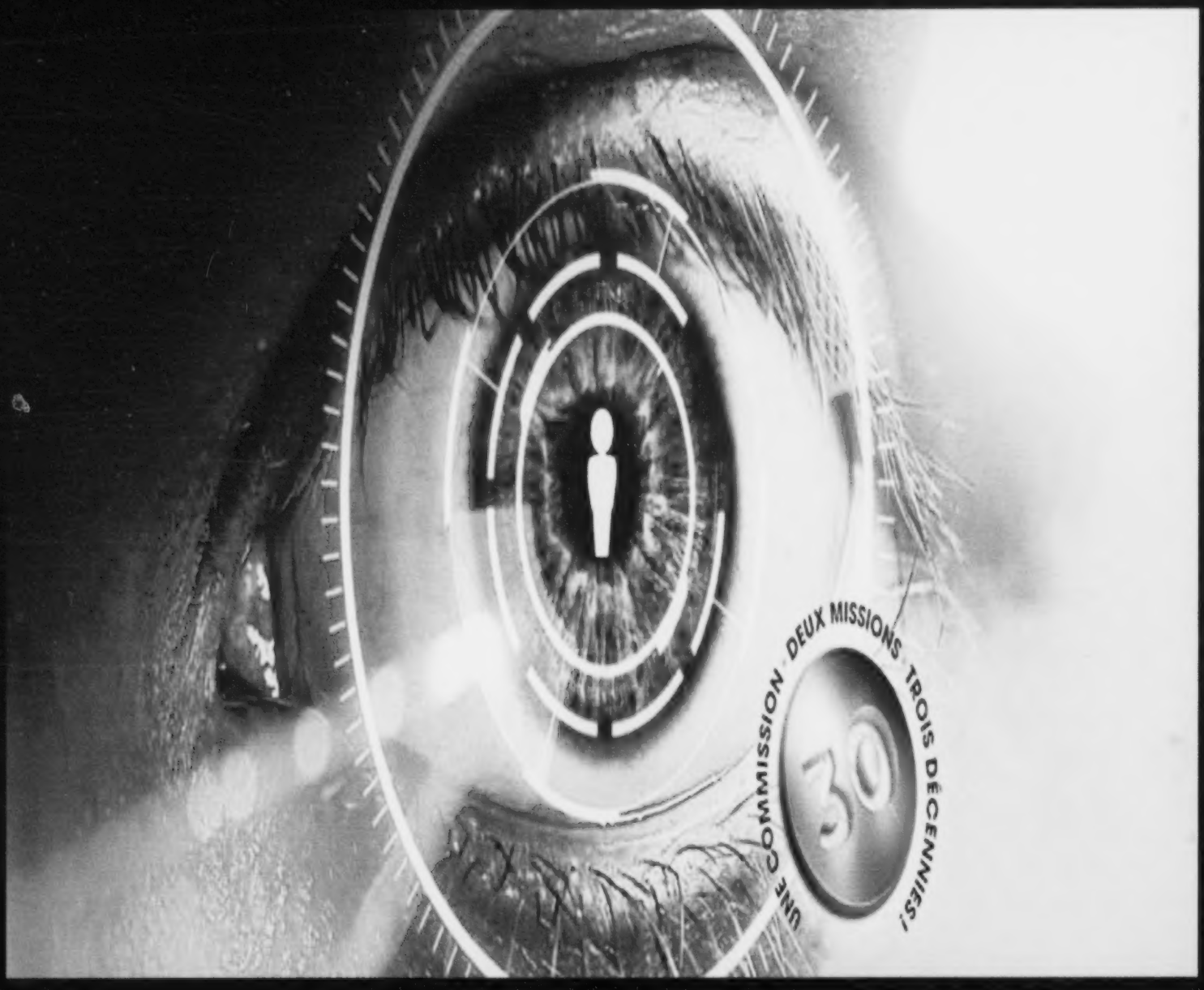
Commission
d'accès à l'information
du Québec



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

Commission
d'accès à l'information
du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2011-2012

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante : **www.cai.gouv.qc.ca**

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal - 2012

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-550-65592-3 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-65593-0 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2012

Québec, novembre 2012

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2012.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable des Institutions démocratiques et
de la Participation citoyenne

ORIGINAL SIGNÉ

Bernard Drainville

Québec, novembre 2012

Monsieur Bernard Drainville
Ministre responsable des Institutions démocratiques
et de la Participation citoyenne
875, Grande Allée Est
2e étage, Bureau 2.600
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Le président,

ORIGINAL SIGNÉ

Jean Chartier

TABLE DES MATIÈRES

1. Mot du président 13

2. Déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents 16

3. Présentation générale de la Commission 17

La mission 17

La vision 17

Les valeurs 17

Les principales activités 18

La structure organisationnelle 20

Organigramme 23

4. Faits saillants de l'exercice 2011-2012 24

5. Sommaire des principaux résultats 31

6. Présentation des résultats relatifs aux engagements pris dans le Plan stratégique 2009-2012 34

Enjeu 1

Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels 34

Orientation 1

Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec 34

Enjeu 2

Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité 40

Orientation 2

Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle 40

Enjeu 3

Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants 56

Orientation 3

Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies 56

7. Présentation des résultats au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens 61

8. Utilisation des ressources 67

9. Autres exigences 73

Article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé 73

Accès à l'information et protection des renseignements personnels 73

Diffusion de l'information 73

Demandes d'accès 74

Sensibilisation et formation 74

Mesures prises pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec 75

Emploi et qualité de la langue française 75

Éthique et déontologie des membres de la Commission 75

Allégement réglementaire et administratif 75

Accès à l'égalité en emploi 76

Développement durable et changements climatiques 82

Politique de financement des services publics 82

Directive sur la gestion des ressources informationnelles 82

Annexes

Annexe I :

Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2011-2012 84

Annexe II :

Statistiques complémentaires 85

Annexe III :

Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 87

Annexe IV :

Sommaire du Plan stratégique 2009-2012 89

LISTE DES TABLEAUX

L'ensemble des activités de la Commission

Sommaire des principaux résultats 31
Demandes de renseignements par sujets 63
Délais de réponse aux appels téléphoniques 64
Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2011-2012 84
Nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités 85
Nombre de demandes reçues, par secteur 86
Nombre de demandes reçues, par sujet 86

La fonction juridictionnelle

Nombre de demandes reçues et traitées par la section juridictionnelle 41
Inventaire des dossiers de la section juridictionnelle 42
Répartition du nombre d'audiences selon la région administrative 43
Nombre de décisions rendues 43
Évolution du délai moyen de délibéré en jours 44
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, sans remise 45
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise 45
Nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences 47
Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation 48
Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation 49

La fonction de surveillance

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 51
Inventaire du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 52
Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude de recherche ou de statistique 52
Nombre de demandes d'enquête 53
Nombre d'enquêtes en inventaire 54
Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes 54

Les ressources de la Commission

Répartition de l'effectif autorisé (ETC) par catégorie d'emplois à la fin des cinq derniers exercices 67

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail 68

Répartition de l'effectif, au 31 mars 2012, par unité administrative 69

État des dépenses pour l'exercice clos le 31 mars 2012 71

Programme d'accès à l'égalité

Embauche totale au cours de la période de 2011-2012 77

Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2012 77

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012 77

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs 78

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 79

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012 80

Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi 81

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2012 81

MOT DU PRÉSIDENT

C'est avec fierté que je vous présente le Rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'exercice 2011-2012.

D'abord parce que l'année 2012 souligne les 30 ans de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Ensuite, parce que le 16 décembre 1982, la Commission se voyait confier le mandat de veiller à l'application de cette loi. Trois décennies se sont écoulées depuis et la raison d'être de la Commission est plus actuelle que jamais en cette période marquée par le développement des technologies de l'information qui favorise l'ouverture et la transparence.

Profitant de l'événement, la Commission a rajeuni son image en actualisant son logo ainsi que son site Internet. Simplicité et efficacité ont été les mots d'ordre de leur conception. Une signature visuelle propre aux 30 ans et un slogan anniversaire complètent l'actuelle présentation de la Commission.

Au tout début de l'exercice 2011-2012, la Commission a déposé son cinquième rapport quinquennal Technologies et vie privée à l'heure des choix de société. Les 21 recommandations contenues dans ce rapport invitent à s'arrêter sur les choix que nous avons faits – et que nous voulons faire en tant que société – en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels à l'ère numérique. Au cours des prochains mois, une Commission

parlementaire étudiera ces recommandations. Il s'agira également d'une occasion privilégiée pour l'Assemblée nationale de donner la parole aux différents intervenants qui voudront réagir aux propositions de la Commission.

Parmi les faits marquants de la dernière année, rappelons que la Commission a réalisé sa première campagne de sensibilisation – intitulée « Internet, c'est moi qui décide! » – destinée aux élèves du primaire dans le but de susciter des discussions interactives sur l'utilisation d'Internet et la protection de la vie privée. Cette première initiative a permis de rencontrer plus de 400 élèves! De même, et plus récemment, une action d'information et de sensibilisation s'adressant plus particulièrement aux jeunes du secondaire et des cégeps a été engagée au moyen d'une affiche présentant les « 10 conseils de la Commission pour rester net sur le Web ». La diffusion des dépliants et des affiches destinés à ces trois publics cibles se poursuivra au cours des prochains mois dans les écoles primaires, secondaires et les cégeps.

La sensibilisation des jeunes est un des objectifs de la Planification stratégique 2009-2012 de la Commission qui se termine cette année. La majorité des cibles de ce plan ont été atteintes et nous sommes déjà à l'œuvre pour l'élaboration d'un nouveau plan stratégique qui définira les objectifs de la Commission au cours des prochaines années.

La Commission a également poursuivi l'implantation de son nouveau système informatique de gestion des dossiers (SISTA Cassiopée). Le système est maintenant opérationnel et facilite grandement le travail des employés de la section juridictionnelle, tout comme celui des juges administratifs. Quelques étapes restent encore à franchir et les travaux se termineront au cours de la prochaine année.

Également, en septembre 2011, la Commission a été l'hôte de la réunion fédérale-provinciale-territoriale des Commissaires à l'information et à la vie privée du Canada. Lors de cette rencontre tenue à Québec, les commissaires ont discuté des principaux enjeux et des défis auxquels ils doivent s'attaquer en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Une nouvelle image, un nouveau site Web, le dépôt de son rapport quinquennal, la campagne de sensibilisation auprès des jeunes et la tenue de la rencontre fédérale-provinciale-territoriale ne sont que quelques exemples de la volonté de la Commission d'affirmer sa présence et sa

pertinence au sein de la société québécoise. Il importe que je souligne que rien de tout cela n'aurait été possible si je n'avais pu compter sur l'engagement, le dévouement et le dynamisme de son personnel, à qui j'exprime toute ma reconnaissance.

Jean Chartier

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Commission d'accès à l'information :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisme;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Le président,
Jean Chartier
Québec, septembre 2012

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

La Commission d'accès à l'information est instituée en 1982 lors de l'adoption de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1 (ci-après, Loi sur l'accès). La création de la Commission est le résultat d'une préoccupation grandissante à l'égard des enjeux reliés à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information. Les membres de la Commission sont nommés pour une durée d'au plus cinq ans par l'Assemblée nationale, sur proposition du premier ministre, par résolution de l'Assemblée nationale approuvée par au moins les deux tiers de ses membres.

LA MISSION

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

LA VISION

La Commission se distingue par son expertise, sa performance et son influence.

LES VALEURS

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission.

- **Respect :** Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions;
- **Impartialité :** Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité;
- **Efficience :** Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence, et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition;
- **Solidarité :** Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se soutiennent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

LES PRINCIPALES ACTIVITÉS

La Loi sur l'accès prévoit les fonctions et pouvoirs de la Commission. Cette dernière est principalement chargée de l'application de cette loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1 (ci-après, Loi sur la protection dans le secteur privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui lui sont confiés, la Loi sur l'accès partage ces responsabilités entre deux sections à la Commission : une section de surveillance et une section juridictionnelle.

La section de surveillance

Dans le cadre de ses fonctions de surveillance, la Commission, par l'entremise des membres qui y sont affectés et du personnel désigné, est responsable de voir à l'application de la Loi sur l'accès par les organismes publics et de la Loi sur la protection dans le secteur privé par les entreprises. Quelques-unes des activités de la section de surveillance sont spécifiquement visées par la planification stratégique 2009-2012 de la Commission. Il s'agit des activités de promotion, d'enquête, d'inspection et de demande d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

La section de surveillance est ainsi chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Entre autres, la Commission publie des documents d'information destinés tant aux citoyens qu'aux organismes et aux entreprises en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Les documents peuvent être présentés à titre éducatif et préventif, notamment pour tenter de limiter les atteintes potentielles à la vie privée, ou encore à titre curatif, par exemple pour soutenir les citoyens aux prises avec un problème de vol d'identité.

Les enquêtes menées par la section de surveillance sont amorcées de sa propre initiative ou à la suite d'une plainte déposée par une personne concernée. Elles permettent à la Commission de s'assurer que les organismes et les entreprises respectent les dispositions de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé. La Commission peut faire des recommandations et rendre des ordonnances au terme de ses enquêtes.

La Commission dispose également de pouvoirs d'inspection. Ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle administre.

La section de surveillance de la Commission examine les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission approuve une demande, l'autorisation peut être assortie de conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels sur le plan de la communication, de la conservation, de l'utilisation et de la destruction de ceux-ci.

Outre les pouvoirs mentionnés ci-haut qui font l'objet d'engagements spécifiques prévus à la planification stratégique 2009-2012, la section de surveillance de la Commission rend des avis en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines, après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative. La Commission assume également l'important rôle de conseiller le législateur sur les projets de loi qui concernent l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La Commission émet également des avis sur des projets de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels, des projets de systèmes d'information et d'autres projets administratifs.

D'autres lois et règlements confèrent des pouvoirs spécifiques à la Commission, tels la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, portant sur la création de banques de données biométriques, la Loi sur le ministère du Revenu, la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (ci-après, Règlement sur la diffusion, c. A-2.1, r. 0.2).

La section juridictionnelle

La section juridictionnelle comprend le tribunal administratif de la Commission. Elle décide des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mésentente en vertu de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Une demande de révision est présentée par une personne à qui un organisme a refusé l'accès à un document administratif ou l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification. Une demande d'examen

de mésentente est déposée à la Commission par une personne lorsqu'une entreprise a refusé l'accès à des renseignements personnels qui la concernent ou leur rectification.

Les membres affectés à la section juridictionnelle siègent généralement en audience au cours de laquelle les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Les membres de cette section interviennent également afin de résoudre des questions préliminaires dans le cheminement des dossiers.

La section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Ce processus offre l'avantage aux parties d'accéder gratuitement aux services d'un médiateur qui les guidera dans la recherche de solutions adaptées à leurs besoins et à leurs intérêts, ce qui s'inscrit bien dans un objectif d'accessibilité à la justice. Le règlement de ces dossiers entraîne une réduction des délais dans la mise au rôle d'audiences. En outre, même dans les cas où aucune entente ne peut être conclue entre les parties, l'information fournie par le médiateur peut les aider à circonscrire le débat et à mieux se préparer à l'audience.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Les membres

La Commission compte sept membres nommés par l'Assemblée nationale. Lors de leur nomination, les membres sont affectés à l'une des deux sections de la Commission pour la durée de leur mandat, sauf pour le président et le vice-président qui interviennent à la fois dans les sections de surveillance et juridictionnelle. Quatre membres exercent principalement leurs fonctions au bureau de la Commission à Montréal alors que trois membres, dont le président, exercent principalement leurs fonctions au siège de la Commission, à Québec. Les membres de la section juridictionnelle se déplacent régulièrement afin de tenir des audiences et ainsi permettre une meilleure accessibilité des services de la Commission dans les différentes régions du Québec.

La Commission est composée des membres suivants : Me Jean Chartier, président, Me Christiane Constant, affectée à la section de surveillance, Me Teresa Carluccio, Me Lina Desbiens, Me Hélène Grenier, Me Alain Morissette et Me Diane Poitras, affectés à la

section juridictionnelle. Il arrive qu'un membre soit affecté temporairement à une autre section pour la bonne expédition des affaires de la Commission, ainsi que le prévoit la Loi sur l'accès.

Le président dirige et administre les affaires de la Commission. Il assigne les dossiers aux membres des deux sections. Il favorise également la participation des membres à l'élaboration d'orientations générales de la Commission en vue de maintenir la qualité et la cohérence des décisions. De plus, le président veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des membres dans le cadre de leurs fonctions.

Le personnel

Afin de remplir la mission de la Commission et de réaliser les objectifs du plan stratégique, les membres sont appuyés par un personnel possédant des expertises diversifiées et affecté à l'une des directions suivantes : la Direction de l'analyse et de l'évaluation, le Secrétariat général et Direction des affaires juridiques, la Direction de l'administration et la Présidence.

La Direction de l'analyse et de l'évaluation contribue activement au bon fonctionnement des activités de la Commission et appuie notamment les membres de la section de surveillance dans l'exercice des pouvoirs de cette section. Pour ce faire, le personnel de cette direction assume, entre autres, les tâches suivantes :

- les enquêtes;
- les inspections;
- l'analyse des demandes d'avis et d'autorisation à recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique pour ensuite soumettre le résultat de son travail aux membres.

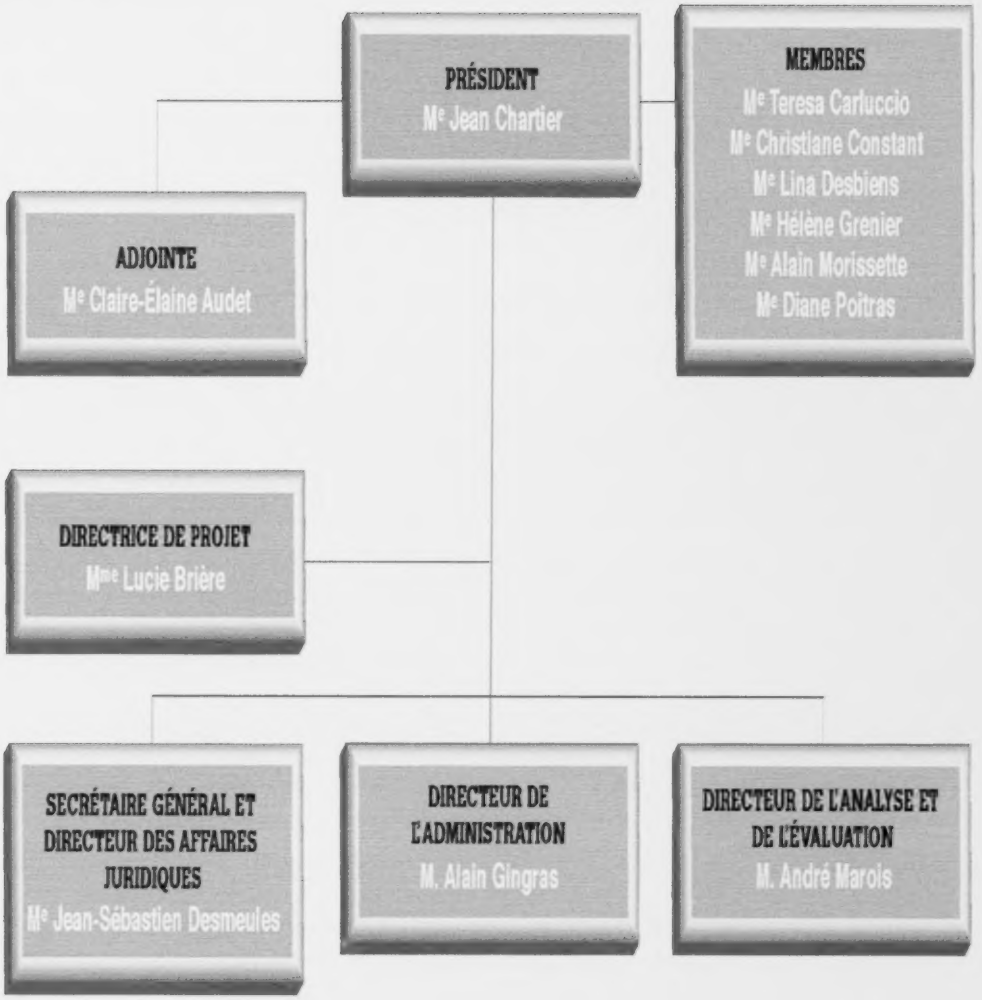
Le Secrétariat général / Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics le processus de médiation décrit précédemment. Cette direction appuie également les membres de la section de surveillance, notamment en analysant les projets de loi ou de règlement présentés à la Commission. De plus, elle produit des opinions juridiques internes sur des sujets divers reliés aux mandats de la Commission. Les juristes de cette direction voient également à la représentation de la Commission devant les tribunaux judiciaires

lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance. Cette direction s'assure de la coordination des activités internes des deux sections de la Commission. Elle appuie les membres dans leurs tâches et est responsable de l'enregistrement des décisions et de leur transmission aux parties. Agissant à titre de greffe de la Commission, le Secrétariat général / Direction des affaires juridiques procède à l'analyse des nouvelles demandes en vue de leur ouverture en plus d'effectuer la fermeture et l'archivage des dossiers dont le traitement est complété.

La Direction de l'administration est responsable de la gestion des communications ainsi que de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles confiées à la Commission.

Quant à l'équipe de la Présidence, elle seconde le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis tels que la confection du rôle d'audiences des dossiers de nature juridictionnelle, la réalisation de certaines activités de promotion et de cohérence, la refonte du système informatisé de gestion des dossiers ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend.

ORGANIGRAMME



AU 31 MARS 2012

FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 2011-2012

Au cours de l'exercice 2011-2012, certains événements ainsi que certains dossiers se sont démarqués en raison de leur importance au regard de la réalisation de la mission de la Commission. Les prochaines pages présentent un résumé de ces événements ou dossiers.

LE DÉPÔT DU RAPPORT QUINQUENNAL 2011 DE LA COMMISSION

En juin 2011, le cinquième Rapport quinquennal de la Commission d'accès à l'information a été remis au ministre responsable de la Réforme des institutions démocratiques et de l'Accès à l'information, conformément aux dispositions de l'article 179 de la Loi sur l'accès et de l'article 88 de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Intitulé Technologies et vie privée : à l'heure des choix de société, ce rapport contient 21 recommandations. Celles relatives à la protection des renseignements personnels mettent l'accent sur la nécessité d'adopter des mécanismes visant à mieux informer les adultes ainsi que les jeunes des enjeux inhérents aux environnements électroniques (simplification des politiques de confidentialité, adoption de pictogrammes de protection, mise en place de programmes de sensibilisation). Elles insistent également sur l'importance d'imposer aux organismes publics et aux entreprises qui détiennent, conservent et traitent des renseignements personnels l'obligation de divulguer à la Commission, sans délai, tout incident de sécurité impliquant de tels renseignements. Elles proposent enfin de doter le secteur privé d'un responsable de la protection des renseignements personnels à l'instar de ce qui existe déjà dans le secteur public.

Les recommandations relatives à l'accès aux documents des organismes publics préconisent l'évolution de la transparence au gouvernement ouvert, ce qui passe notamment par un élargissement du Règlement sur la diffusion et par l'établissement de mécanismes permettant une meilleure participation et collaboration entre les décideurs publics et la société civile. Elles abordent également la question des délais pour motiver un refus d'accès, la représentation par avocat devant la Commission, l'assujettissement des organismes dont le fonds social fait partie

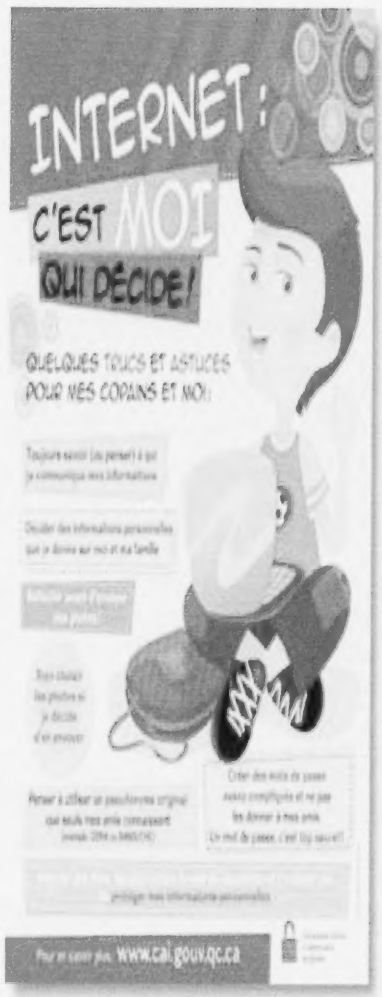
du domaine public ou encore les pouvoirs des membres de la section juridictionnelle de la Commission.

Ce rapport a été déposé en septembre 2011 à l'Assemblée nationale et, en décembre 2011, la Commission des institutions a annoncé une consultation générale en vue d'une prochaine commission parlementaire sur ce rapport.

LA PROMOTION AUPRÈS DES JEUNES

Dans le cadre de son plan stratégique 2009-2012, la Commission a identifié la priorité d'effectuer des interventions auprès des jeunes en matière de protection des renseignements personnels. Lors du dernier exercice, la Commission a mis l'accent sur la sensibilisation des jeunes à travers des actions concrètes et adaptées. Ces initiatives découlent du constat que les jeunes utilisent Internet sans toujours avoir conscience des risques liés à la publication de leurs renseignements personnels et de ceux des autres, notamment sur les réseaux sociaux.

Lors de l'exercice 2011-2012, la Commission a développé deux campagnes de sensibilisation des jeunes. La première, intitulée « Internet, c'est moi qui décide », adaptée aux élèves de 6 à 11 ans, a remporté un vif succès puisque plus de 3 200 dépliants et 600 affiches ont été distribués par la Commission à la demande des commissions scolaires et des écoles primaires. La deuxième campagne, « 10 conseils de la CAI pour rester net sur le web », est adaptée aux adolescents et aux jeunes adultes. 2 000 affiches imprimées seront prochainement diffusées,



Affiche Internet : c'est moi qui décide !

Affiche 10 conseils de la CAI pour rester net sur le web.

notamment dans les commissions scolaires, les écoles secondaires, les cégeps et d'autres établissements d'enseignement fréquentés par les jeunes.

En outre, à l'occasion de la semaine de la protection des renseignements personnels de janvier 2012, la Commission a mis en ligne sur son site Internet des capsules d'information destinées aux jeunes, aux parents et aux enseignants affichant des conseils pratiques pour chacun d'eux. Enfin, des employés de la Commission vont régulièrement à la rencontre de jeunes dans leurs écoles pour des échanges interactifs. Ces rencontres, sollicitées par les établissements, permettent d'ajuster le message en fonction des préoccupations exprimées par les jeunes. La Commission constate une demande croissante des écoles primaires et secondaires pour ce type d'événement.

QUELQUES DÉCISIONS D'INTÉRÊT

SECTION JURIDICTIONNELLE

Association professionnelle des ingénieurs du gouvernement du Québec (APIGQ) c. Québec (Directeur général des élections), 2011 QCCAI 223

L'association demanderesse veut obtenir une copie informatique des rapports financiers de partis politiques pour certaines années. Le Directeur général des élections (DGE) accepte de transmettre la version papier des rapports, mais refuse de donner accès à la version informatique des documents en invoquant la Loi électorale qui prévoit que l'adresse des donateurs doit être omise si les rapports sont accessibles sur

un site Internet. La Commission rappelle que le droit d'accès s'exerce à l'égard de tous les documents détenus par les organismes publics, quelle que soit leur forme. Le choix d'un support ou d'une technologie appartient au demandeur sous réserve de difficultés pratiques sérieuses. La Commission rejette l'argument du DGE fondé sur la Loi électorale puisque des restrictions quant à la publication d'informations sur un site Internet ne peuvent limiter l'accès à une copie informatique d'un document. Un organisme n'a pas à créer un support numérique ou technologique et à y transférer des données, mais en l'espèce, puisque le DGE détient les documents demandés sur le support désiré par le demandeur, il doit les lui transmettre.

R.P. c. Boisbriand (Ville de), 2011 QCCAI 221

Le demandeur désire obtenir la liste des noms de toutes les personnes ayant été à l'emploi de la Ville entre les années 2000 et 2010. La Ville accepte de transmettre les noms des personnes à son emploi au moment de la demande mais refuse de communiquer les noms de ses anciens employés au motif qu'il s'agit de renseignements personnels. La Commission rejette la distinction faite par la Ville en déterminant que l'intention du législateur était, lors de l'adoption de la Loi sur l'accès, de rendre public le nom des employés des organismes publics et ce, sans limite dans le temps. S'il avait voulu que ce renseignement redevienne confidentiel une fois le lien d'emploi rompu, il se serait exprimé à cet égard.

C.G. c. Ordre des pharmaciens du Québec, 2011 QCCAI 185

Le demandeur veut obtenir une copie des renseignements personnels le concernant détenus par l'Ordre en lien avec un programme visant à prévenir et détecter la surconsommation de médicaments. Selon la Commission, puisque ce programme ne s'inscrit pas dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession par l'Ordre, l'accessibilité des renseignements demandés doit s'évaluer en fonction de la Loi sur la protection dans le secteur privé. En l'espèce, s'agissant de renseignements personnels concernant la santé du demandeur, la seule restriction qui aurait pu être invoquée afin d'en refuser l'accès est le risque d'un préjudice grave pour la santé de celui-ci. La preuve ne permettant pas de conclure à un tel risque, la Commission ordonne la transmission des renseignements

demandés même si cela pouvait avoir pour effet de dévoiler les méthodes d'enquête de l'Ordre dans le cadre du programme.

L.G. c. Montréal (Ville de), 2012 QCCAI 12

Dans le cadre d'une décision interlocutoire, la Commission détermine que les documents de nature financière en possession du Comité organisateur des XIes Championnats du monde de la FINA-Montréal 2005 (Comité) sont détenus juridiquement par la Ville de Montréal dans l'exercice de ses fonctions, aux fins de la Loi sur l'accès. Afin d'en arriver à cette conclusion, la Commission retient de la preuve que la Ville a contribué de plusieurs façons aux championnats, notamment sur le plan financier. Selon la Commission, en signant une entente de garantie visant à assumer les obligations du Comité envers la FINA, la Ville s'est portée caution du Comité; dès lors, elle pouvait exiger qu'il lui communique tout document lié à l'exécution des obligations qu'elle aurait pu devoir assumer. Ainsi, malgré l'absence d'une entente conclue entre la Ville et le Comité, la preuve révèle l'existence de liens étroits entre les deux entités. Un document détenu par une société privée peut aussi être détenu juridiquement par un organisme public en raison des relations existant entre eux. La Commission ordonne donc à la Ville de récupérer les documents visés par la demande d'accès auprès du Comité et d'évaluer leur accessibilité en fonction de la Loi sur l'accès.

R.D. c. Racine (Municipalité de), 2011 QCCAI 148

Le demandeur désire obtenir une copie du rôle de perception de taxes foncières de la Municipalité pour l'année 2008 en format PDF, ce que la Municipalité refuse. Selon la Commission, le rôle de perception étant accessible à tous, les renseignements personnels qui y sont contenus ont un caractère public. Toutefois, la Loi sur l'accès prévoit qu'un organisme public qui détient un fichier de tels renseignements peut en refuser l'accès ou n'en permettre que la consultation s'il a des motifs raisonnables de croire que les renseignements seront utilisés à des fins illégitimes, soit des fins autres que celles pour lesquelles l'organisme les a collectés. En l'espèce, le demandeur désire utiliser les fonctions de recherche contenues dans le document technologique qui permettent de recouper les données afin de réaliser des études quant au fardeau fiscal supporté par les citoyens. Cette utilisation projetée des renseignements n'est pas, selon la Commission, conforme à la finalité de perception des taxes foncières pour laquelle ce fichier a été rendu

public. La décision de la Municipalité ne doit donc pas être révisée.

P.F. c. Montréal (Ville de) (SPVM), 2012 QCCAI 25

Dans le cadre d'une demande d'accès à des renseignements personnels, le demandeur doit justifier de son identité à titre de personne concernée et il appartient à l'organisme d'identifier les renseignements dont il a besoin pour pouvoir traiter la demande. En l'espèce, l'organisme n'a pas démontré la nécessité de conserver une copie des pièces d'identité présentées par le demandeur à des fins d'identification de sorte qu'il ne pouvait rendre le traitement de la demande d'accès conditionnel à l'obtention d'une copie de ces documents.

SECTION DE SURVEILLANCE

L'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal

Parmi les dossiers d'enquête traités par la section de surveillance de la Commission, soulignons l'enquête relative à la découverte de dossiers entreposés dans les toilettes des consultations externes de l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, événement qui a fait la manchette le 22 septembre 2011. Lors de son enquête, la Commission a pu constater que les dossiers en question n'étaient pas des dossiers d'usager. Ces dossiers contenaient des documents où apparaissent des données statistiques et des feuilles de route pour le suivi des usagers des services ambulatoires. Outre les mesures prises par l'établissement pour conserver et archiver ces documents de façon sécuritaire, cet incident a été l'occasion pour l'établissement de revoir les mesures mises en place pour assurer la sécurité des renseignements personnels qu'elle détient.

Le Palace

Au cours de l'exercice, la section de surveillance de la Commission a rendu diverses ordonnances en matière de protection des renseignements personnels. Parmi celles-ci, une ordonnance impliquait l'entreprise 9038-5055 Québec inc. qui opérait, au moment des faits reprochés, le Bar Le Palace. Dans ce cas, l'enquête a permis de constater que l'entreprise filmait les pièces d'identité présentées par des personnes désirant entrer dans son établissement. Dans les cas où une personne devait s'identifier, l'accessibilité à l'établissement était conditionnelle à la présentation d'une pièce d'identité contenant les renseignements personnels recherchés par

l'entreprise, à savoir ses nom et prénom, sa date de naissance ainsi que sa photographie. Les renseignements étaient alors enregistrés à l'aide d'une caméra de surveillance. La Commission conclut qu'il peut être justifié pour l'entreprise de demander à une personne qui désire accéder à son établissement de confirmer certains renseignements personnels, comme sa date de naissance, par la présentation d'une pièce d'identité de son choix. Toutefois, en filmant et en conservant les renseignements contenus sur la pièce d'identité fournie par le client, l'entreprise contrevenait à l'article 5 de la Loi sur la protection dans le secteur privé. Également, le fait d'interdire l'accès à un établissement à une personne qui refuse l'enregistrement de ses données personnelles va à l'encontre de cette loi. La Commission ordonne donc à l'entreprise de cesser de collecter et de conserver les renseignements personnels se trouvant sur les pièces d'identité de sa clientèle. Elle ordonne aussi de détruire tous les renseignements personnels qui ont été collectés et conservés.

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 31 MARS 2012	RÉFÉRENCE
1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec	Information en ligne	Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	Pourcentage du site Internet révisé	100 % d'ici 2011	Atteint	Page 35
			Nombre d'accès au site Internet de la Commission	—	17 353 visites mensuelles en moyenne	Page 35
	Activités de communication ciblées	Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	4 activités réalisées	Page 36
			Interventions dans des débats publics	—	3 interventions réalisées	Page 36
	Activités d'inspection	Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	36 inspections amorcées 16 terminées	Page 38
			Pourcentage de suivis effectués	100%	Aucun suivi à effectuer	Page 38

ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 31 MARS 2012	RÉFÉRENCE
2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle	Traitement des dossiers juridictionnels	Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus	Page 46
		D'ici 2012, réduire de 20% le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	Variation du délai moyen de traitement	20 % du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	359 jours	Page 48
		D'ici 2012, accroître de 20% le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	Variation du nombre de dossiers	20 % du nombre de dossiers (ou 1126 dossiers) en 2012	1037 dossiers	Page 49
	Traitement des dossiers de surveillance	D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas	Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90 % des cas) en 2012	63%	Page 50
		D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas	Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80% des cas) en 2012	60 %	Page 53
	Communication avec la clientèle	D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	Bilan annuel d'implantation	—	Atteint	Page 55
			Date d'implantation effective des services	2011	Atteint	Page 55

ORIENTATIONS	AXES	OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 31 MARS 2012	RÉFÉRENCE
3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies	Gestion des connaissances et des compétences	Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	_	Plan d'action adopté et réalisé	Page 56
	Communication interne	Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	Atteint	Page 57
			Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Atteint	Page 57
			Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	Atteint	Page 57
	Support technologique	D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	Bilan annuel d'implantation	_	Démarches en cours	Page 59
			Date d'implantation effective du système	_	Phase 1 implantée dans les délais prévus	Page 59

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS PRIS DANS LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

Le présent chapitre rend compte des résultats obtenus à la suite des engagements inscrits dans le Plan stratégique 2009-2012 de la Commission. Il convient de préciser que le plan stratégique a été adopté par la Commission et déposé à l'Assemblée nationale à l'automne 2009. L'exercice 2011-2012 correspond donc à la deuxième année complète de mise en œuvre de ce plan.

ENJEU 1

Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

ORIENTATION 1

Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec

Contexte lié à l'orientation

En raison de l'évolution fulgurante des technologies facilitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation d'informations, la sécurité et le consentement éclairé ne sont que quelques-uns des enjeux actuels auxquels font face les citoyens. Il devient donc impératif de donner aux membres de la société tant un droit d'accès aux documents des organismes publics que la protection adéquate de leurs renseignements personnels. Pour ce faire, la Commission doit veiller à promouvoir et à faire connaître les lois qu'elle administre tout en intensifiant sa surveillance afin de garantir une application rigoureuse des principes juridiques afférents.

AXE D'INTERVENTION 1.1

Information en ligne

Objectif 1.1.1

Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens

Indicateurs	Cible	Résultats
Pourcentage du site Internet révisé	100 % d'ici 2011	Atteint
Nombre d'accès au site Internet de la Commission		17 353 visites mensuelles en moyenne

Contexte lié à l'objectif

Le site Internet est un outil privilégié de communication entre la Commission et ceux qui sont intéressés par ses activités ou par les questions entourant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information.

Résultats 2011-2012

Comme prévu au plan stratégique, des modifications et des améliorations au contenu du site ont été apportées au cours du dernier exercice financier. Une refonte complète de la présentation et de la classification du contenu a été amorcée en 2011. Le but de la refonte était de rendre le site Web plus convivial et d'y faciliter la navigation et la recherche d'informations pour le citoyen, mais également pour les organismes publics, les entreprises privées et les chercheurs.

Pourvu d'une interface jeune et actuelle, le nouveau site affiche une information mieux structurée qui facilite la recherche sur des sujets particuliers, les réponses aux questions fréquemment posées ou toute autre information destinée aux citoyens, aux organismes publics, aux entreprises privées ou aux chercheurs.

Par ailleurs, la Commission a enregistré en moyenne 17 353 visites mensuelles de son site Internet en 2011-2012.

AXE D'INTERVENTION 1.2

Activités de communication ciblées

Objectif 1.2.1

Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics

Indicateurs	Cible	Résultats
Activités de promotion réalisées	Au moins 2 activités annuellement	4 activités réalisées
Interventions dans des débats publics		3 interventions réalisées

Contexte lié à l'objectif

Afin de remplir sa mission, la Commission souhaite transmettre de l'information pertinente aux différents acteurs de la société concernés par les questions de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Pour y parvenir, elle souhaite plus particulièrement concentrer ses efforts auprès des enfants dont les renseignements personnels sont très convoités et de divers intervenants en santé considérant la grande sensibilité des renseignements personnels de santé. Au surplus, la Commission souhaite intervenir dans les débats publics soulevant des enjeux de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information.

Résultats 2011-2012

La 6e édition de la Semaine du droit à l'information s'est déroulée du 26 au 30 septembre 2011. Différentes activités ont été organisées pour souligner et faire connaître cet événement, notamment via le site Web de la Commission : bonification du site, relations publiques et communication interne. Entre autres, une mise à jour de la page Web consacrée à l'événement a été faite : mot du président, nouvelles capsules d'information et révision des questions dans la rubrique « Testez vos connaissances ». Des liens d'intérêt relatifs au droit à l'information ont également été ajoutés, un communiqué a été publié et des bannières Web ont été envoyées aux ministères et organismes publics pour ajout sur leur site Internet.

Comme chaque année, la Commission a profité de la Journée annuelle de la protection des données du 28 janvier 2012 pour sensibiliser les gens aux répercussions de la technologie sur la protection des renseignements personnels.

En plus de ces activités, la Commission, dans le dernier exercice et comme il en a été mention dans le chapitre du présent rapport portant sur les faits saillants, a favorisé la sensibilisation des jeunes à la protection de leurs renseignements personnels en organisant des rencontres avec des élèves dans des écoles primaires et secondaires et en diffusant différent matériel promotionnel destiné aux jeunes.

Toujours dans le souci d'informer les jeunes, M. André Marois, directeur de la Direction de l'analyse et de l'évaluation, a rencontré les étudiants en journalisme de plusieurs universités. Ces derniers ont pu développer leurs connaissances en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Parmi les interventions publiques de la Commission, il y a lieu de souligner la 1re Rencontre régionale africaine sur la protection des données personnelles et de la vie privée organisée par l'Association francophone des autorités de protection des renseignements personnels (AFAPDP) et présidée par Me Jean Chartier, président de la Commission. Cette rencontre, qui s'est déroulée en septembre 2011, a permis de rassembler plus de 150 acteurs des secteurs public et privé, autour de la question de la consolidation du droit à la protection des renseignements personnels en Afrique et dans le monde.

Me Christiane Constant, membre de la Commission, s'est également fait entendre au Canadian Institute's Forum on Privacy Law and Compliance à Toronto les 20 et 21 septembre 2011 concernant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé dans le cadre d'une conférence intitulée Position du Québec d'hier à aujourd'hui.

En mai 2011, Me Reno Bernier, directeur des affaires juridiques à la Commission à ce moment, a offert une présentation au sujet de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à l'occasion d'une rencontre organisée par le Secrétariat aux emplois supérieurs du ministère du Conseil exécutif.

AXE D'INTERVENTION 1.3

Activités d'inspection

Objectif 1.3.1

Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi

Indicateurs	Cibles	Résultats
Nombre et portée des inspections réalisées	20 inspections annuellement	36 inspections amorcées 16 terminées
Pourcentage de suivis effectués	100 %	Aucun suivi à effectuer

Contexte lié à l'objectif

La facilité avec laquelle les renseignements personnels peuvent être collectés, utilisés et communiqués et les embûches que certains demandeurs d'accès rencontrent parfois préoccupent grandement la Commission. Celle-ci souhaite passer d'un mode réactif à un mode préventif. Un des moyens identifiés par la Commission est d'intensifier ses inspections afin de s'assurer du respect des lois qu'elle est chargée d'administrer.

Résultats 2011-2012

Les inspections complétées au cours de l'exercice

Plusieurs inspections ont été menées à terme par la Commission lors du dernier exercice. Une des inspections complétées concernait le suivi d'un signalement en ce qui a trait à la perte de renseignements personnels lors d'un envoi postal. La Commission a pu constater que les gestes posés en lien avec cet incident ont permis de minimiser les risques et que des mesures ont été prises afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Une inspection complétée concernait le respect des conditions fixées par la Commission dans le cadre d'une autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins de recherche. Les vérifications effectuées ont permis de constater le respect des conditions fixées. D'autres inspections concernaient différents suivis auprès

d'agents de renseignements personnels. Parmi ces inspections complétées, aucune ne requiert de suivi particulier lors du prochain exercice.

Les inspections amorcées en 2011-2012

Depuis avril 2011, la Commission a amorcé 36 nouvelles inspections. Ces inspections portent sur des sujets variés, comme la conformité du registre tenu par un ministère en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, le respect des conditions fixées par la Commission dans le cadre d'autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins de recherche, le respect de la Loi sur l'accès en ce qui concerne le traitement des demandes d'accès au cours des trois dernières années par des organismes publics ou le respect des conditions fixées dans une entente de communication de renseignements personnels entre deux parties.

D'autres inspections visent les technologies de l'information, soit la protection des renseignements personnels dans le contexte de la dispensation de services informatiques en nuage par des entreprises ainsi que la protection des renseignements personnels dans l'implantation des nouveaux compteurs intelligents chez Hydro-Québec. Une inspection portant sur l'application des articles 2, 4 et 5 du Règlement sur la diffusion a également été amorcée. L'article 2 de ce règlement impose des obligations à la personne responsable (au sous-ministre ou au dirigeant d'organisme) alors que les articles 4 et 5 imposent des obligations en matière de diffusion d'informations sur un site Internet.

Une inspection a également été amorcée auprès de la municipalité de Sainte-Sophie, laquelle visait à s'assurer du respect, par la municipalité, des recommandations émises dans une décision de la Commission du 15 juin 2011. Dans cette décision, la Commission recommandait à la municipalité de prendre des mesures nécessaires afin de se conformer aux prescriptions de la Loi sur l'accès en ce qui a trait à ses obligations en matière de traitement des demandes d'accès ainsi que d'adopter et diffuser auprès de ses citoyens une procédure de traitement de telles demandes.

Enfin, la Commission tient à jour un registre des agents de renseignements personnels. Pour ce faire, la Commission doit effectuer certains rappels auprès des agents de renseignements personnels inscrits en ce qui a trait aux obligations qui leur incombent, notamment la publication d'un avis dans un journal de circulation générale. Plusieurs inspections ont été amorcées à ce sujet.

ENJEU 2

Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité

ORIENTATION 2

Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle

Contexte lié à l'orientation

La Commission souhaite offrir des services de qualité tant dans le cadre de ses activités de surveillance que dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La Commission accorde une importance particulière aux délais de traitement des dossiers en assurant des interventions opportunes et de qualité dans ceux-ci.

AXE D'INTERVENTION 2.1

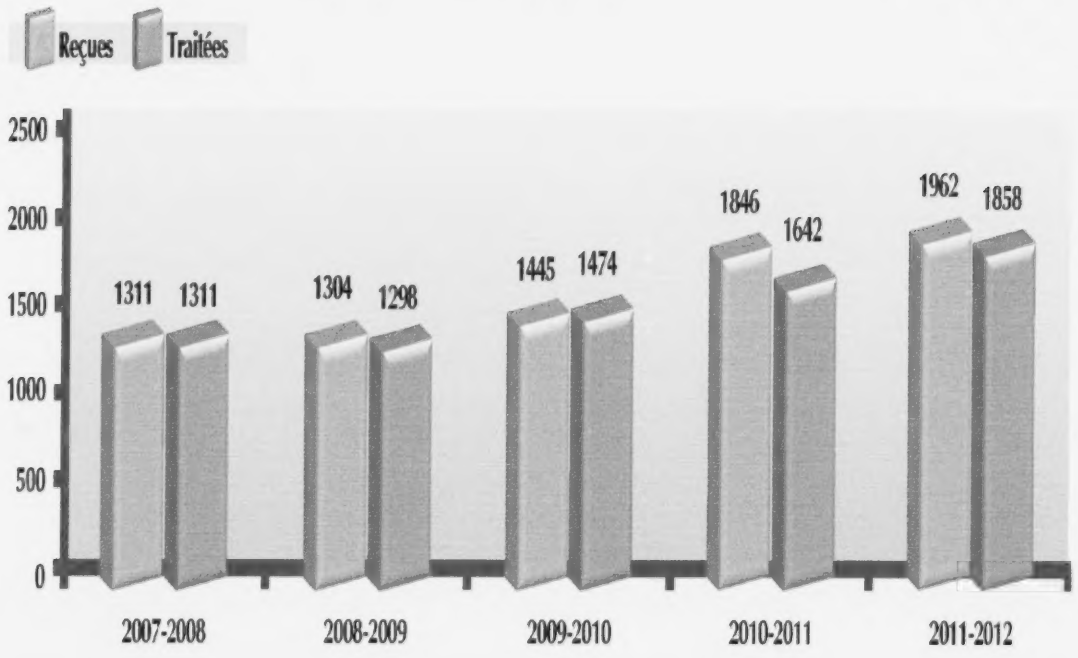
Traitement des dossiers juridictionnels

Résultats 2011-2012

Les résultats obtenus par la section juridictionnelle de la Commission doivent d'abord être placés dans le contexte général de l'ensemble des activités de cette section.

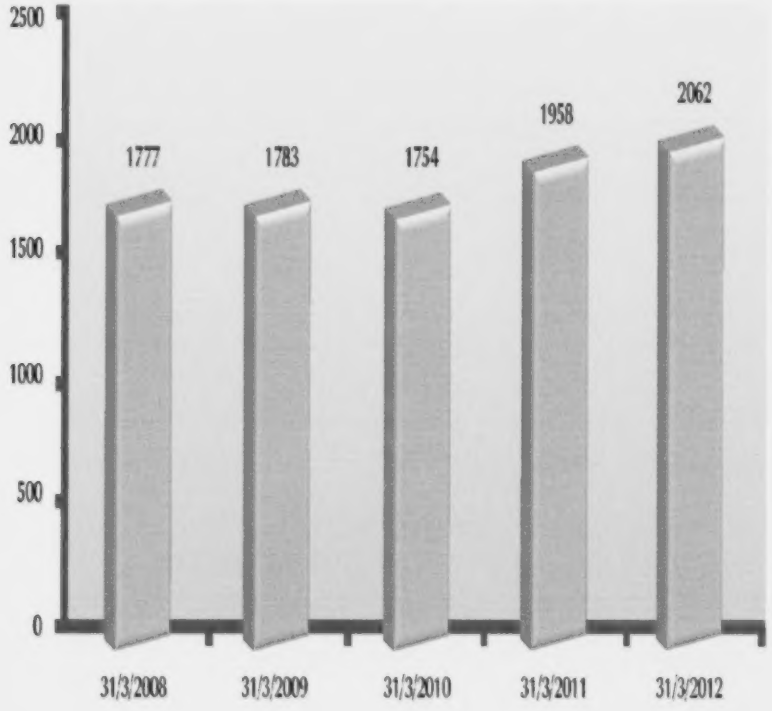
Le nombre de dossiers reçus et traités par cette section a poursuivi sa progression au cours du dernier exercice, comme le démontre le graphique qui suit. L'augmentation du nombre de demandes traitées résulte notamment de la nomination d'un membre additionnel à la section juridictionnelle lors de l'exercice.

Nombre de demandes reçues et traitées par la section juridictionnelle



En conséquence, l'inventaire des dossiers de cette section à la fin des cinq derniers exercices se présente comme suit :

Inventaire des dossiers de la section juridictionnelle



Afin de permettre le traitement des dossiers de la section juridictionnelle, ceux-ci sont assignés, dès leur ouverture, aux différents médiateurs de la Commission. Les médiateurs analysent les dossiers dès leur réception et contactent les parties afin de tenter de les amener à s'entendre. D'ailleurs, les deuxième et troisième objectifs de la présente orientation du plan stratégique portent sur le processus de médiation de la section juridictionnelle de la Commission.

Lorsque les observations des parties doivent être obtenues par les membres, les dossiers sont fixés au rôle d'audiences de la Commission pour traitement.

L'exercice 2011-2012 a été marqué par un nombre élevé d'audiences tenues ainsi que par un nombre tout aussi élevé de décisions rendues.

Le tableau suivant présente le nombre d'audiences tenues par les membres de la section juridictionnelle, à Montréal, Québec et dans les autres régions. Le nombre élevé d'audiences tenues dénote les efforts soutenus de l'organisation pour diminuer le nombre de dossiers en traitement et, ultimement, les délais de traitement.

Répartition du nombre d'audiences selon la région administrative

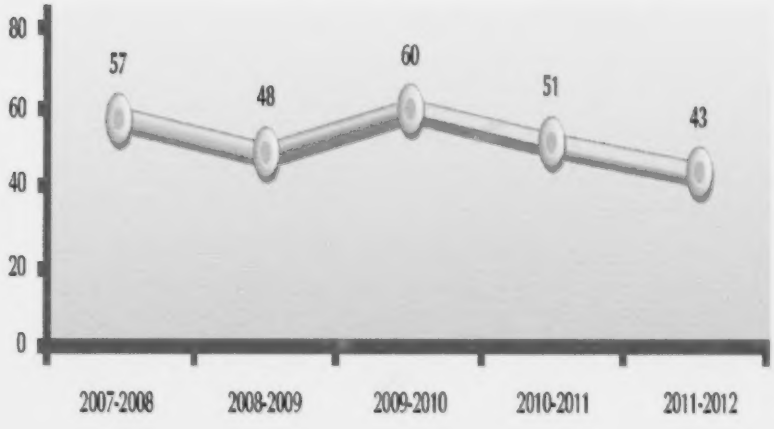
Lieu	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Montréal	224	155	233	302	306
Québec	73	73	76	74	134
Régions	90	68	83	106	93
Total	**387**	**296**	**392**	**482**	**533**

Le graphique suivant illustre l'évolution du nombre total de décisions rendues par la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices.

Nombre de décisions rendues

Les décisions doivent être rendues dans un délai de trois mois suivant la prise en délibéré des dossiers par les membres. Le graphique qui suit illustre l'évolution des délais de délibéré de la section juridictionnelle au cours des cinq derniers exercices.

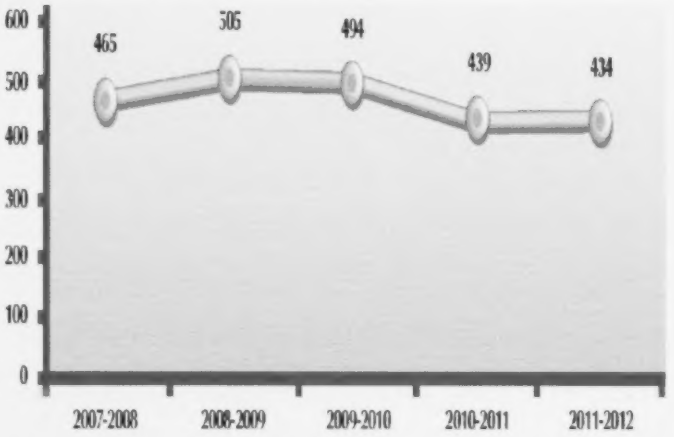
Évolution du délai moyen de délibéré en jours



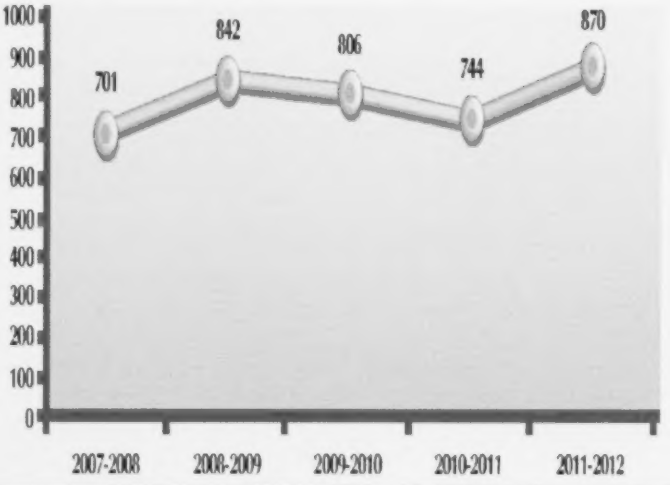
Les délais de traitement de cette section sont compilés en fonction du mode de fermeture des dossiers. Les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision sont exposés ci-après. Les délais de traitement des dossiers de cette section clos grâce au processus de médiation sont présentés à l'objectif 2.1.3 du plan stratégique.

La hausse du délai de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, et dans lesquels il y a eu au moins une remise lors du traitement, reflète les efforts déployés pour traiter prioritairement les dossiers les plus anciens, qui sont souvent les plus complexes. La Commission est évidemment préoccupée de la longueur de ce délai, mais n'en est pas entièrement responsable, considérant les demandes incidentes des parties lors du traitement de ces affaires. Pour parvenir à réduire ces délais, la Commission, par son plan stratégique, a choisi de miser sur la préparation de rôles d'audiences particuliers et de prioriser les activités de médiation.

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par décision, sans remise



Évolution du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise



Objectif 2.1.1
Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées

Indicateur	Cible	Résultat
Nombre de rôles d'audiences particuliers	2 rôles d'audiences particuliers par année	2 rôles d'audiences particuliers tenus

Résultats 2011-2012

L'objectif a été atteint par la tenue de deux rôles spéciaux au cours du dernier exercice. Le premier de ces rôles spéciaux a consisté à une mise au rôle en surcharge pendant une journée au mois de mars. Ainsi, 16 dossiers ont été fixés au rôle lors de cette journée. De ceux-ci, 5 ont donné lieu à une audience, 4 ont été remis, 2 ont été suspendus pour médiation et 5 ont donné lieu à un règlement à la satisfaction des parties avant l'audience.

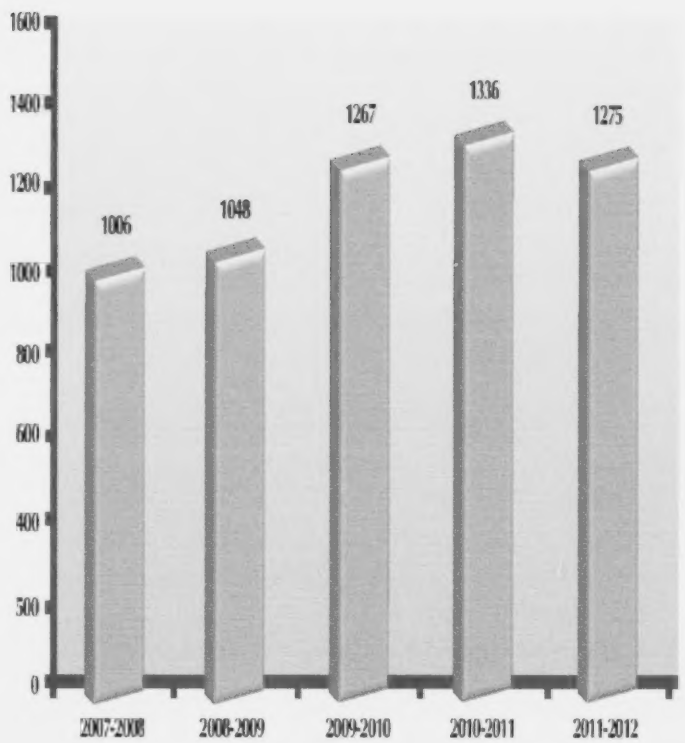
Le second rôle spécial a consisté à répéter l'expérience initiée en 2010-2011 en recueillant les observations des parties par écrit. Cette fois, 109 dossiers ont été traités sans audience, après avoir requis les observations écrites des parties. Ce dernier mode est parfois plus approprié au traitement de dossiers qui présentent des similitudes.

Contexte lié à l'objectif

Selon la Commission, une gestion optimale de son rôle d'audiences constitue un moyen incontournable afin d'offrir un service de qualité aux citoyens et d'améliorer l'efficacité de la Commission. Pour ce faire, celle-ci souhaite mettre en place des regroupements de dossiers par thèmes, parties ou régions au moyen de rôles d'audiences particuliers.

Nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences

Le graphique suivant met en lumière l'évolution du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences lors des cinq derniers exercices. La légère diminution constatée au dernier exercice par rapport à l'exercice précédent s'explique principalement par la période transitoire rendue nécessaire par le départ d'un membre et l'arrivée de trois nouveaux membres à l'été. La Commission est convaincue que la nomination d'un membre supplémentaire permettra une augmentation durable du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences.

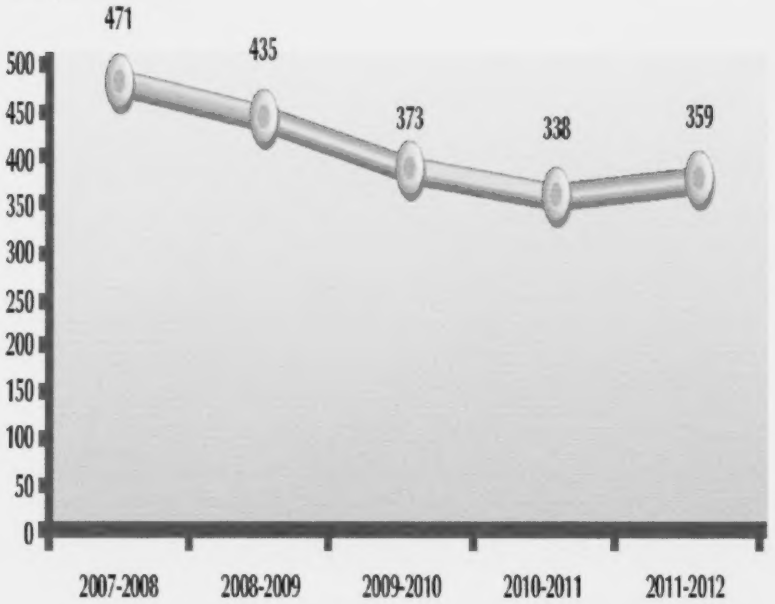


Objectif 2.1.2

D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

Indicateur	Cible	Résultat
Variation du délai moyen de traitement	20 % du délai moyen de traitement (ou 348 jours) en 2012	359 jours

Évolution du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle clos par médiation



Résultats 2011-2012

Malgré la légère hausse de ce délai lors du dernier exercice, l'amélioration affichée au cours des exercices précédents démontre l'effet positif des améliorations apportées au processus de médiation, notamment le fait d'intervenir plus rapidement, sans attendre l'envoi d'un avis de convocation pour tenter d'amener les parties à une entente, dans les cas qui s'y prêtent.

Contexte lié à l'objectif

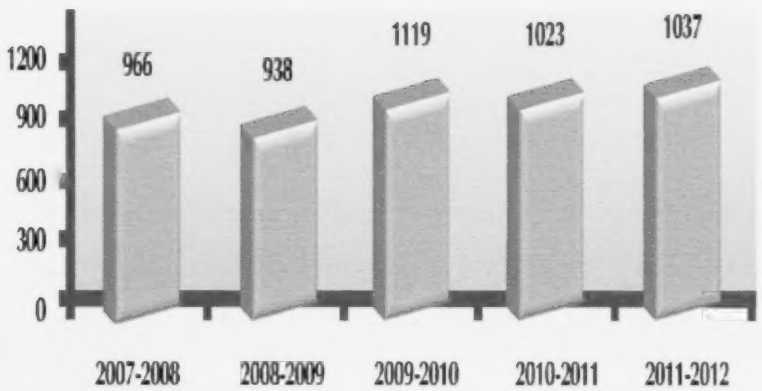
Afin d'accélérer le traitement des dossiers juridictionnels, la Commission propose aux parties un processus de médiation qui peut être l'occasion d'un règlement à la satisfaction de tous.

Objectif 2.1.3

D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

Indicateur	Cible	Résultat
Variation du nombre de dossiers	20 % du nombre de dossiers (ou 1126 dossiers) en 2012	1037 dossiers

Nombre de dossiers réglés par les parties en médiation



Résultats 2011-2012

L'amélioration affichée aux délais de traitement des dossiers réglés par médiation est également visible quant au nombre de dossiers réglés. Tout de même, la Commission devra parfaire ses méthodes pour atteindre l'objectif fixé de 1126 dossiers réglés par médiation en 2012.

Contexte lié à l'objectif

La Commission vise principalement à augmenter le nombre de dossiers réglés par les parties en médiation et à préconiser une intervention plus rapide selon la situation en cause. La médiation est un des leviers identifiés par la Commission afin d'accélérer le traitement des dossiers juridictionnels.

AXE D'INTERVENTION 2.2

Traitement des dossiers de surveillance

Parmi ses activités de surveillance, la Commission a fixé, dans le cadre de sa planification stratégique 2009-2012, des objectifs portant sur les autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ainsi que sur les plaintes.

Objectif 2.2.1

D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 4 mois (90 % des cas) en 2012	63 %

Contexte lié à l'objectif

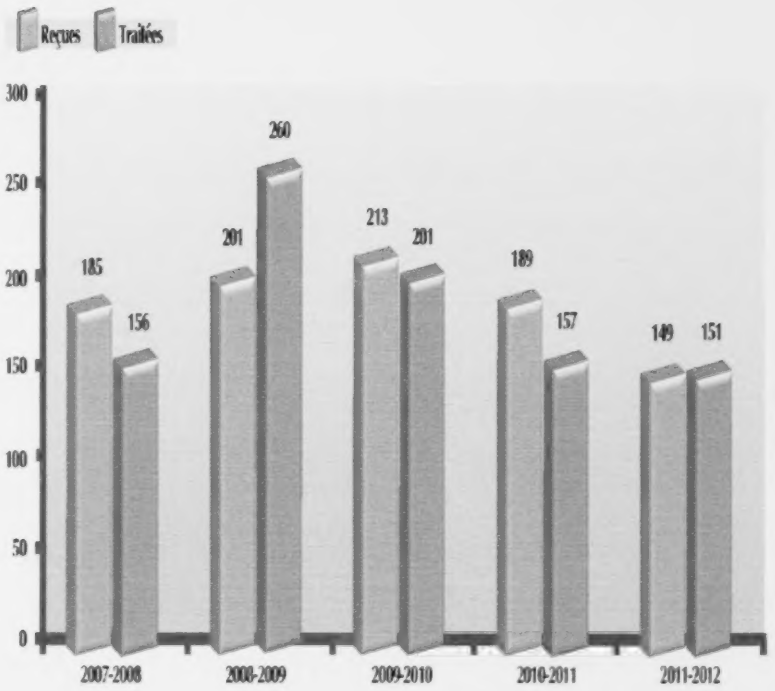
La Commission s'est donné l'objectif d'assurer un traitement plus rapide des demandes dans le cadre des activités de surveillance tout en répondant aux attentes en matière de qualité, compte tenu des ressources disponibles.

Résultats 2011-2012

L'objectif identifié à la planification stratégique de la Commission concernant les demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique consiste à traiter 90 % des demandes à l'intérieur d'un délai de 4 mois. Cet objectif devra être atteint en 2012. Au cours du dernier exercice, la Commission est parvenue à traiter 63 % des 151 demandes traitées à l'intérieur de ce délai.

Nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique

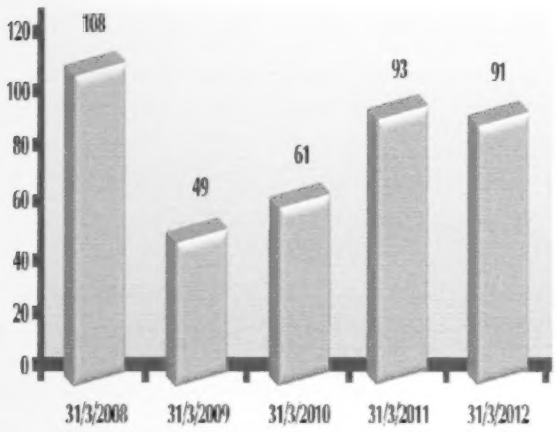
Au cours de l'exercice, comme l'illustre le graphique suivant, la section de surveillance de la Commission est parvenue à traiter un nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique équivalent au nombre de demandes reçues.



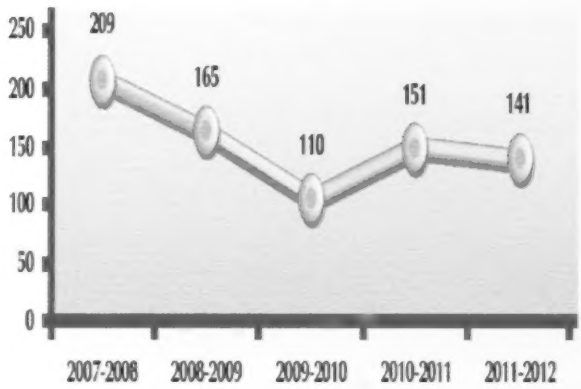
En conséquence, le nombre de demandes d'autorisation en traitement est demeuré stable au cours du dernier exercice, comme le démontre le graphique qui suit.

Quant au délai moyen de traitement de ces demandes illustré ci-dessous, il a été de 141 jours au cours du dernier exercice, ce qui représente une amélioration par rapport à l'année précédente.

Inventaire du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Évolution du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique



Objectif 2.2.2

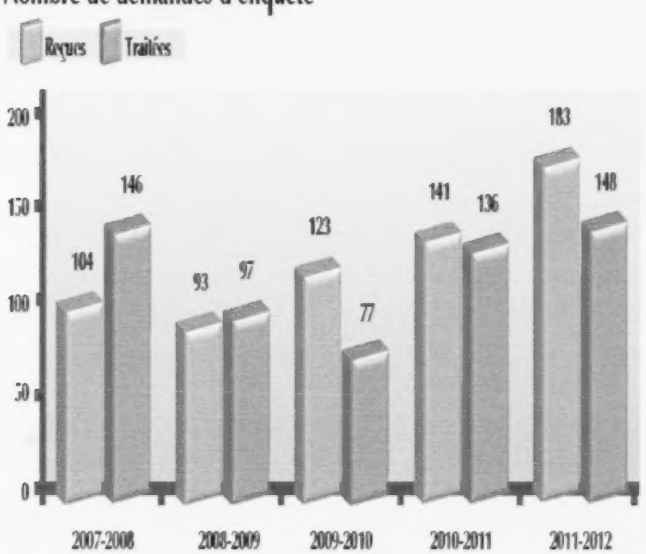
D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas

Indicateur	Cible	Résultat
Délai de traitement	Délai maximum de 10 mois (80 % des cas) en 2012	60 %

Résultats 2011-2012

L'évolution du nombre de demandes d'enquête reçues et traitées par la Commission au cours des cinq derniers exercices est illustrée par le graphique qui suit. Comme mentionné précédemment, une enquête peut découler d'une plainte, ce qui est le cas pour la majorité des enquêtes, ou être amorcée à l'initiative de la Commission.

Nombre de demandes d'enquête

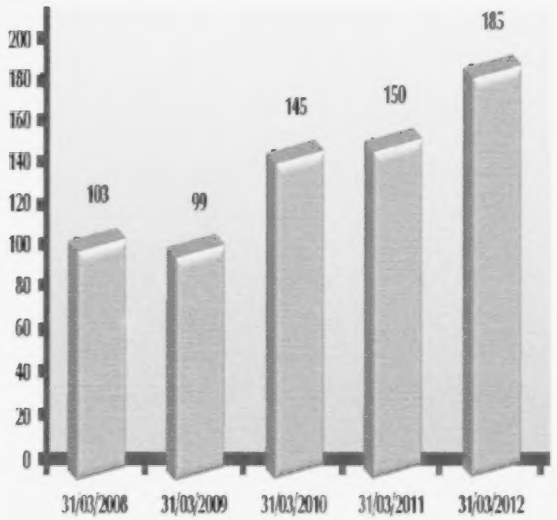


Contexte lié à l'objectif

La Commission s'est donné comme objectif de réduire le délai de traitement des plaintes afin d'offrir des services de qualité, permettant ainsi à la Commission d'intervenir en temps opportun pour assurer une protection des renseignements personnels et un accès à l'information conformes à la Loi.

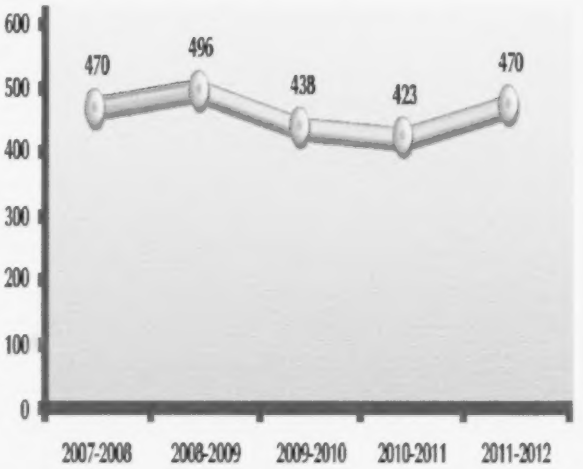
En conséquence, le nombre d'enquêtes en traitement a de nouveau augmenté au cours du dernier exercice. La section de surveillance de la Commission a mis en place certains changements à ses processus internes de traitement des enquêtes au cours du dernier exercice, notamment par un soutien juridique accru auprès des enquêteurs. Ces changements devraient contribuer à améliorer les résultats au cours des prochains exercices.

Nombre d'enquêtes en inventaire



Parmi les enquêtes effectuées au cours du dernier exercice, 60 % l'ont été à l'intérieur d'un délai de dix mois. En 2012, 80 % des demandes traitées devront l'être à l'intérieur de ce délai. Quant au délai moyen de traitement, il a augmenté au cours du dernier exercice, comme illustré ci-dessous, en raison du traitement de vieux dossiers, ce qui a évidemment un effet sur la moyenne.

Évolution du délai moyen de traitement des enquêtes



AXE D'INTERVENTION 2.3

Communication avec la clientèle

Objectif 2.3.1

D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel d'implantation		Atteint
Date d'implantation effective des services	2011	Atteint

Contexte lié à l'objectif

Afin de mieux informer les citoyens, la Commission souhaite réviser son service de renseignements téléphoniques et de correspondance. Les besoins de la clientèle ayant changé, il faut adapter ces services.

Résultats 2011-2012

En lien avec cet objectif du plan stratégique, la Commission a effectué, en mai 2010, le transfert auprès de Services Québec des appels de première ligne provenant de la clientèle. À l'aide des outils mis à sa disposition, Services Québec communique une information de base à la clientèle, autant en matière d'accès à l'information que de protection des renseignements personnels. Les fiches d'information à partir desquelles Services Québec communique les réponses aux clients sont mises à jour au besoin. Les appels nécessitant des connaissances plus approfondies sont relayés directement à la Commission qui voit alors à fournir les réponses appropriées.

Par ailleurs, la refonte du système de gestion des dossiers, visée spécifiquement par l'objectif 3.3.1 de la planification stratégique, a été l'occasion de revoir plus en détail le contenu de l'ensemble de la correspondance acheminée lors du traitement des demandes.

ENJEU 3

Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants

ORIENTATION 3

Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies

Contexte lié à l'orientation

L'évolution du contexte dans lequel la Commission réalise sa mission implique qu'elle appuie les gens qui y œuvrent et qu'elle leur fournisse des outils leur permettant d'utiliser au mieux leur expertise.

AXE D'INTERVENTION 3.1

Gestion des connaissances et des compétences

Objectif 3.1.1

Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail

Indicateur	Cible	Résultat
Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action		Plan d'action adopté et réalisé

Contexte lié à l'objectif

Afin de soutenir ses ressources humaines, la Commission souhaite offrir un milieu de travail stimulant et valorisant. Au surplus, la Commission souhaite assurer un meilleur transfert des connaissances, offrir de la formation et développer la polyvalence de son personnel, de ses gestionnaires et de ses membres.

Résultats 2011-2012

Un plan d'action détaillé déterminant les actions à poser ainsi que les échéanciers de réalisation concernant la mise en œuvre des éléments visés par cet objectif a été déposé en 2010. La Commission d'accès à l'information a embauché une stagiaire à la maîtrise en relations industrielles en avril 2011, afin de travailler exclusivement à l'élaboration de trois politiques, soit une politique sur le transfert des connaissances, une politique pour la formation et le développement des compétences et une politique sur la reconnaissance au travail. Les politiques ont respectivement été adoptées et signées par le président le 12 décembre 2011, le 16 février 2012 et le 22 mars 2012. L'objectif concerné à la planification stratégique 2009-2012 a donc été atteint. Les politiques sont aujourd'hui appliquées.

AXE D'INTERVENTION 3.2

Communication interne

Objectif 3.2.1

Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission

Indicateurs	Cibles	Résultats
Mise en place d'un outil formel de communication interne	Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011	Atteint
Mesures de consultation du personnel réalisées	1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010	Atteint
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012	Atteint

Contexte lié à l'objectif

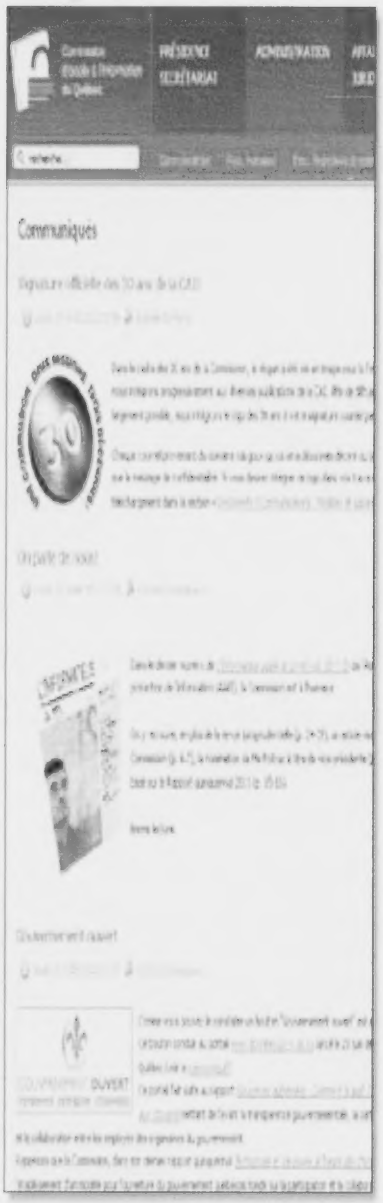
La Commission a comme orientation d'améliorer sa performance. Pour y parvenir, la Commission souhaite parfaire les outils de communication interne pour assurer un meilleur lien entre l'ensemble des employés et des membres, consulter le personnel et établir le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres.

Résultats 2011-2012

Pour parvenir à mettre en place des moyens de communication interne utiles et appropriés aux besoins des membres et du personnel, la Commission a d'abord dressé un état de situation à l'aide d'une consultation du personnel qui s'est déroulée en mars 2010. Le résultat de ce sondage a fait ressortir le besoin de rafraîchir et d'actualiser le site intranet de l'organisation.

Un mandat de refonte du site intranet de la Commission a été confié à la Direction de l'administration.

Le nouvel intranet, offert depuis le 31 mars 2011, est maintenant la voie d'information interne privilégiée pour la Commission et a mis fin aux messages électroniques destinés à tous qui embourbaient les boîtes de courriel. Le nouvel outil a déjà fait l'objet d'un sondage de satisfaction auprès des employés de la Commission. La majorité des employés se sont dits « très satisfaits » du nouvel intranet. Le site est mis à jour régulièrement et des améliorations y sont apportées au besoin.



AXE D'INTERVENTION 3.3

Support technologique

Objectif 3.3.1

D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers

Indicateurs	Cibles	Résultats
Bilan annuel d'implantation		Démarches en cours
Date d'implantation effective du système	2012	Phase 1 implantée dans les délais prévus

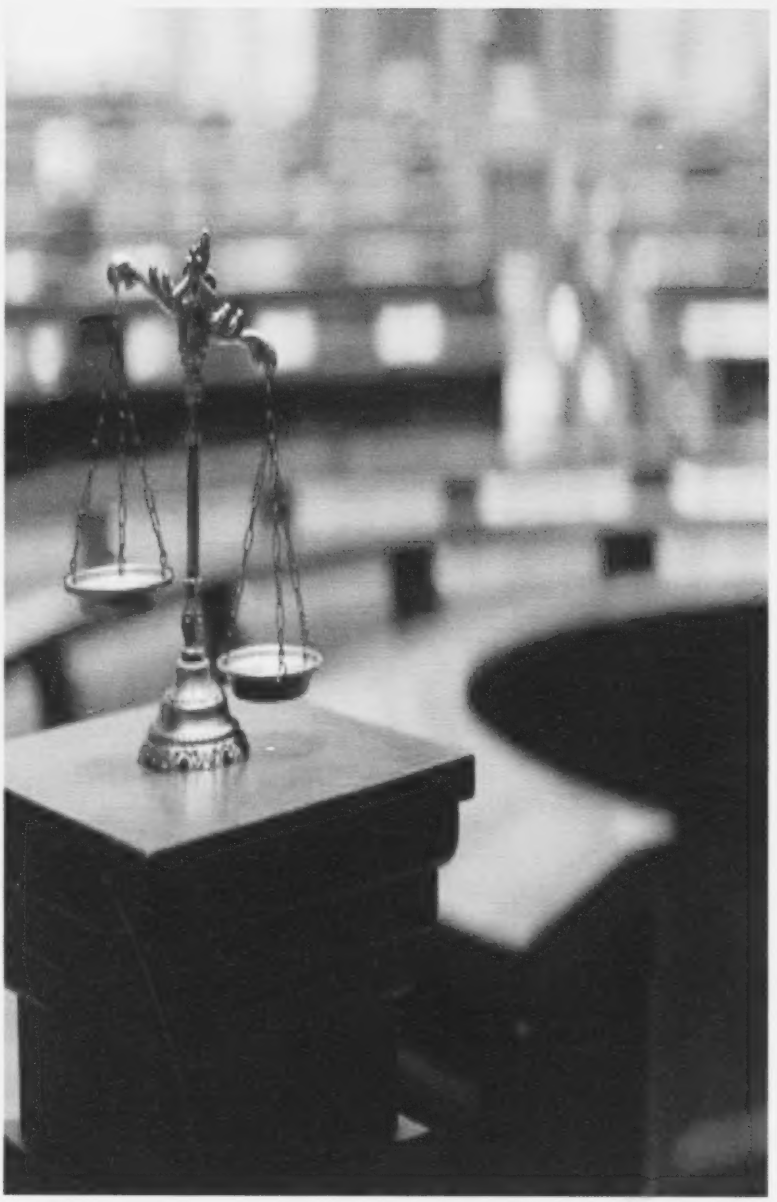
Contexte lié à l'objectif

La Commission souhaite se doter d'outils modernes et plus performants afin de remplir sa mission. Un nouveau système de gestion lui permettra d'améliorer le suivi de ses dossiers, de passer à un mode numérique de traitement de ceux-ci, de raccourcir les délais à l'ouverture, de détenir davantage d'informations de gestion en temps réel, de faciliter la confection des rôles et de se doter d'un nouvel outil de gestion documentaire.

Résultats 2011-2012

Afin de lui permettre de réaliser sa mission avec efficacité, de mettre en place de bonnes pratiques de gestion des technologies de l'information et un meilleur contrôle sur ses activités, la Commission a poursuivi les travaux de remplacement de son système informatisé de gestion des dossiers par un système intégré des services des tribunaux administratifs (SISTA) en collaboration avec la Commission des lésions professionnelles et la Régie du logement. Cette association a été possible du fait de la similitude des processus des tribunaux administratifs et des activités juridictionnelles de la Commission. Les spécificités propres à la Commission et les activités de la section de surveillance sont développées et intégrées au projet dans un volet spécifique. Aucune compensation financière n'est demandée à la Commission pour le développement des fonctionnalités génériques de la solution.

Le déploiement sur tous les postes de travail de la première phase de réalisation a eu lieu au mois de décembre 2011. Ce déploiement a permis l'utilisation à grande échelle des fonctionnalités de gestion des documents, des intervenants, des dossiers et des demandes de fonds, de la correspondance et d'une partie des processus d'affaires. La seconde et dernière phase est en cours de réalisation. Le déploiement prévu à l'automne 2012 permettra l'ajout des fonctionnalités de gestion de la mise au rôle, des décisions, des demandes d'autorisation à des fins d'étude, de recherche et de statistique présentées à la section de surveillance, des regroupements de dossiers, des demandes accessoires et du complément des processus d'affaires livrés à la première phase de réalisation.



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS AU REGARD DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Commission portent sur :

- La courtoisie et le respect;
- L'accessibilité;
- L'assistance;
- La célérité;
- L'impartialité, l'équité et la justification de la décision;
- L'accès à l'information et la confidentialité.

LES RÉSULTATS

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

La Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect dans le cadre de ses communications avec le personnel, les gestionnaires et les membres. Lorsque des visiteurs se rendent en personne dans les locaux de la Commission, ils sont accueillis dès leur arrivée. Le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire. Lors des conversations téléphoniques, le personnel de la Commission doit s'identifier.

Préalablement au traitement d'un dossier en audience, la Commission s'engage à faire parvenir aux parties un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue pour l'audience. Dans les faits, les avis sont régulièrement expédiés plus de six semaines avant la date prévue de l'audience, ce qui diminue le nombre de demandes de remise et favorise la médiation entre les parties. Il peut arriver que la Commission expédie des avis de convocation dans un délai inférieur à six semaines avant la date d'audience projetée, afin de maximiser le nombre de dossiers portés au rôle.

Au moment des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

L'ACCESSIBILITÉ

La Commission rend disponibles une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale. Des audiences sont tenues dans les différentes régions administratives du Québec. La Commission privilégie la tenue des audiences le plus près possible du domicile des citoyens concernés.

L'ASSISTANCE

La Commission a confié à Services Québec, en mai 2010, le mandat de répondre aux appels téléphoniques des citoyens demandant de l'information générale la concernant. Les appels de première ligne sont désormais pris en charge par Services Québec et les préposées aux renseignements de la Commission répondent aux demandes plus spécifiques.

Globalement, un total de 37 740 appels ont été reçus par la Commission dans la dernière année, ce qui représente une légère diminution par rapport aux 38 333 de l'exercice financier 2010-2011. Dans le cadre de l'entente de services entre la Commission d'accès à l'information et Services Québec, cette dernière a traité 7 442 appels pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

La Commission rend également disponible un système de réponse vocale interactive (RVI). Ce système donne différents renseignements téléphoniques concernant les sujets d'intérêt les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission. Au cours du dernier exercice, ce système RVI a traité 24 223 appels, soit une légère baisse de 5,5 % par rapport aux 25 643 appels de l'année précédente. Cette diminution pourrait s'expliquer par une augmentation du délai permis par le système vocal pour choisir l'option de joindre la téléphoniste plutôt que de poursuivre avec le système vocal.

Pour leur part, les téléphonistes-réceptionnistes des bureaux de Québec et de Montréal ont répondu à 16 980 appels répartis en 10 905 appels pour le bureau de Québec et 6 075 appels pour le bureau de Montréal. De ces 16 980 appels, 4465 ont été confiés aux préposées aux renseignements.

Le tableau qui suit illustre la proportion des principaux sujets traités pour l'ensemble des demandes d'information reçues.

Demandes de renseignements par sujets

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements	2011-2012 %	2010-2011 %
Demandes d'accès ou de rectification	24,2	35,9
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	20,1	21,7
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	6,4	3,3
Notion de consentement	5,2	0,5
Renseignements liés aux dossiers médicaux	4,8	7,2
Utilisation de cartes d'identité	3,2	1,6
Renseignements liés au crédit	2,7	2,0
Renseignements liés au logement	2,4	4,7
Renseignements liés aux caméras de surveillance	1,4	0,5
Autres	29,6	22,5
Totaux	100	100

Les citoyens intéressés par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels peuvent également consulter le site Internet de la Commission. On peut notamment y prendre connaissance de modèles de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises.

LA CÉLÉRITÉ

Dans le cadre de sa Déclaration de services aux citoyens, la Commission a pris des engagements concernant sa rapidité à répondre aux demandes des citoyens.

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception ainsi que le nombre de personnes rappelées dans les 24 h sont représentés dans le tableau qui suit.

Délais de réponse aux appels téléphoniques

Engagement	Indicateur	Résultats 2011-2012	Résultats 2010-2011
Répondre le plus rapidement possible aux appels téléphoniques	Nombre de demandes de renseignements téléphoniques prises en charge dès leur réception	63 %	45 %
Répondre dans un délai de 24 h aux messages laissés dans la boîte vocale	Nombre de personnes rappelées dans les 24 h	72 %	75 %

Les messages de la boîte vocale proviennent principalement des appels de deuxième ligne, qui ont d'abord été pris en charge par Services Québec. Il s'agit d'appels de complexité supérieure qui demandent un temps de réponse plus long pour les préposées aux renseignements. Au total, 72 % des appels ont été traités dans les 24 heures pour un délai moyen de rappel de 16,5 h; les préposés ont répondu directement à 63 % des appels, ce qui représente une amélioration de 18 %.

Quant aux demandes d'information écrites, la Commission s'engage à répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de la réception de demandes d'information générale reçues par courriel, par télécopieur ou par courrier. La Commission a reçu 422 messages électroniques

provenant de citoyens, de chercheurs, de responsables d'accès ou d'organismes pour des demandes de renseignements de tous genres. Pour les données recensées concernant le délai de réponse aux courriels, 91 % des courriels ont reçu une réponse dans les trois jours ouvrables, ce qui représente une hausse de 11 % par rapport à l'an passé.

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes qui requièrent l'ouverture d'un nouveau dossier, la Commission s'engage à en accuser réception dans les dix jours ouvrables de la réception. Au cours de l'exercice 2011-2012, le délai moyen de production de l'accusé de réception a été de 14,6 jours ouvrables. Ce délai s'explique par l'implantation de la première phase du nouveau système de gestion des dossiers. En effet, avant cette implantation, soit d'avril à novembre, le délai moyen d'ouverture était de 10,2 jours ouvrables. À terme, le nouveau système permettra une amélioration notable de ces résultats, mais cette implantation requiert, pour quelque temps, l'alimentation en données non seulement du nouveau système de gestion des dossiers, mais également de l'ancien. De plus, cette implantation a entraîné de nombreux ajustements dans les façons de faire.

L'IMPARTIALITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA JUSTIFICATION DE LA DÉCISION

Tant les membres que le personnel de la Commission s'engagent à faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes. Pour les membres, cette obligation est inscrite au Code de déontologie. Lorsqu'une décision est rendue par l'une ou l'autre des sections, elle est écrite et contient les motifs sur lesquels elle s'appuie.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

La Commission est un organisme public assujetti à la Loi sur l'accès. Elle s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Les résultats afférents au traitement des demandes d'accès sont présentés à la partie « Autres exigences » du présent rapport.

LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

La Commission applique sa politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population. Une plainte peut être présentée à la Commission verbalement ou par écrit. Les plaintes des citoyens sont traitées avec célérité. Elles peuvent être adressées à la Commission par courrier, par téléphone ou par courriel et ce, de façon confidentielle.

Le processus de dépôt d'une plainte est décrit sur le site Internet de la Commission dans la rubrique À propos de nous.

Parmi les plaintes reçues au cours de l'exercice, huit étaient fondées. Les insatisfactions les plus souvent exprimées portaient, d'une part, sur le manque d'informations détenues par les citoyens quant à l'étendue de leurs droits et obligations découlant de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le secteur privé et, d'autre part, sur les délais de traitement des dossiers. Le délai moyen de traitement de l'ensemble des plaintes déposées a été de 18 jours.

La récente mise en ligne du nouveau site Internet devrait permettre aux citoyens d'obtenir plus facilement toute l'information qui leur est requise en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

Les tableaux qui suivent affichent les données afférentes aux effectifs en place au cours des cinq derniers exercices.

Répartition de l'effectif autorisé (ETC) par catégorie d'emplois à la fin des cinq derniers exercices

Catégories	31 mars 2012	31 mars 2011	31 mars 2010	31 mars 2009	31 mars 2008
Membres	7	7	7	7	5
Cadres	4	4	4	4	3
Professionnels	30	29	29	20	17
Techniciens	11	12	12	10	9
Personnel de bureau	12	14	14	15	14
Total	64	66	66	56	48

En référence au C.T. 210428 du 7 juillet 2011 concernant l'approche proposée quant aux mesures de réduction de l'effectif pour l'exercice financier 2011-2012, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 64 ETC. La Commission a utilisé 56,74 ETC. Un écart est présent quant au nombre d'ETC autorisé et au nombre d'ETC utilisés par la Commission. Toutefois, la Commission ne pourrait combler la totalité de cet écart tout en respectant les sommes budgétaires qui lui sont allouées. Pour plus de détails, les résultats financiers de la Commission paraissent dans les pages suivantes.

Effectif en poste selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail

Catégories	31 mars 2012		31 mars 2011		31 mars 2010		31 mars 2009		31 mars 2008	
	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl	Qc	Mtl
Membres	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2
Cadres	4	0	5	0	4	0	4	0	2	1
Professionnels	20	10	24	8	19	8	19	6	19	2
Techniciens	7	1	8	1	9	1	9	2	8	1
Personnel de bureau	9	3	10	3	10	3	11	3	11	3
Total	**43**	**18**	**49**	**15**	**45**	**15**	**46**	**13**	**43**	**9**
Total général	61		64		60		59		52	

Répartition de l'effectif, au 31 mars 2012, par unité administrative

	HC	C	P	T	PB	Total	%
Membres et présidence	7	1	4		1	13	21,3
Secrétariat général et Direction des affaires juridiques		1	12	3	6	22	36,1
Direction de l'analyse et de l'évaluation		1	9	1	1	12	19,6
Direction de l'administration		1	5	4	4	14	23,0
Total	7	4	30	8	12	61	100

HC : Hors cadres C : Cadres P : Professionnels T : Techniciens PB : Personnel de bureau

LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

En application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre, la Commission investit dans la formation et le perfectionnement des connaissances de ses membres et de son personnel. Le seuil à respecter afin de se conformer à cette loi est de consacrer annuellement au moins 1 % du montant de la masse salariale à des fins de formation. Au cours du dernier exercice, une somme équivalant à 2,15 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel. Cette hausse de dépenses en formation, comparativement à l'an dernier (2,09%), s'explique notamment par la formation

donnée aux membres et aux employés dans le cadre de la refonte du système de gestion des dossiers de la Commission. Au total, 175,21 jours de formation ont été dispensés aux membres et au personnel de la Commission, pour une moyenne de 2,87 jours par personne.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de l'année 2011-2012, deux employés permanents de la Commission d'accès à l'information ont pris leur retraite.

INDICATEUR DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT)

Les rapports annuels de gestion des ministères et organismes doivent maintenant faire mention du taux de départ volontaire organisationnel, que ce soit pour la retraite ou pour un autre ministère ou organisme. Lors du dernier exercice, ce taux a été de 17,31 %. Il est à noter qu'il n'y a eu aucune démission pour l'exercice 2011-2012.

NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

En conformité avec le décret 370-2010 portant sur l'application de l'article 8 des Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein, aucun ajustement variable du traitement pour la progression dans l'échelle de traitement n'a été accordé aux membres de la Commission d'accès à l'information, aucun boni au rendement n'a été versé.

Également, aucun boni n'a été versé aux cadres et au cadre juridique de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière 2011-2012 à la suite de l'évaluation au rendement de l'exercice.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Comme mentionné au chapitre portant sur les résultats atteints en lien avec la planification stratégique, la Commission a poursuivi le remplacement de son système informatique de gestion des dossiers. Ce remplacement a été rendu nécessaire du fait de la désuétude du système actuel. Cette démarche vise à faciliter le traitement des demandes et à améliorer l'efficacité de l'organisation.

De plus, au cours du dernier exercice, le site Internet de la Commission, qui peut être consulté au www.cai.gouv.qc.ca, a été revu autant dans sa forme que dans son contenu. Le site Web est plus convivial et facilite la navigation et la recherche d'informations pour le citoyen, mais également pour les organismes publics et les entreprises privées.

En plus de ces démarches, un système de gestion des appels et courriels reçus par les préposées aux renseignements de la Commission a été mis en place à l'été 2011. Ce système permet d'effectuer un suivi rigoureux du traitement des appels et courriels et de produire des statistiques. Ces statistiques permettront notamment d'identifier les questions posées fréquemment et d'évaluer les délais de traitement des appels et courriels afin d'améliorer de façon continue le service aux citoyens.

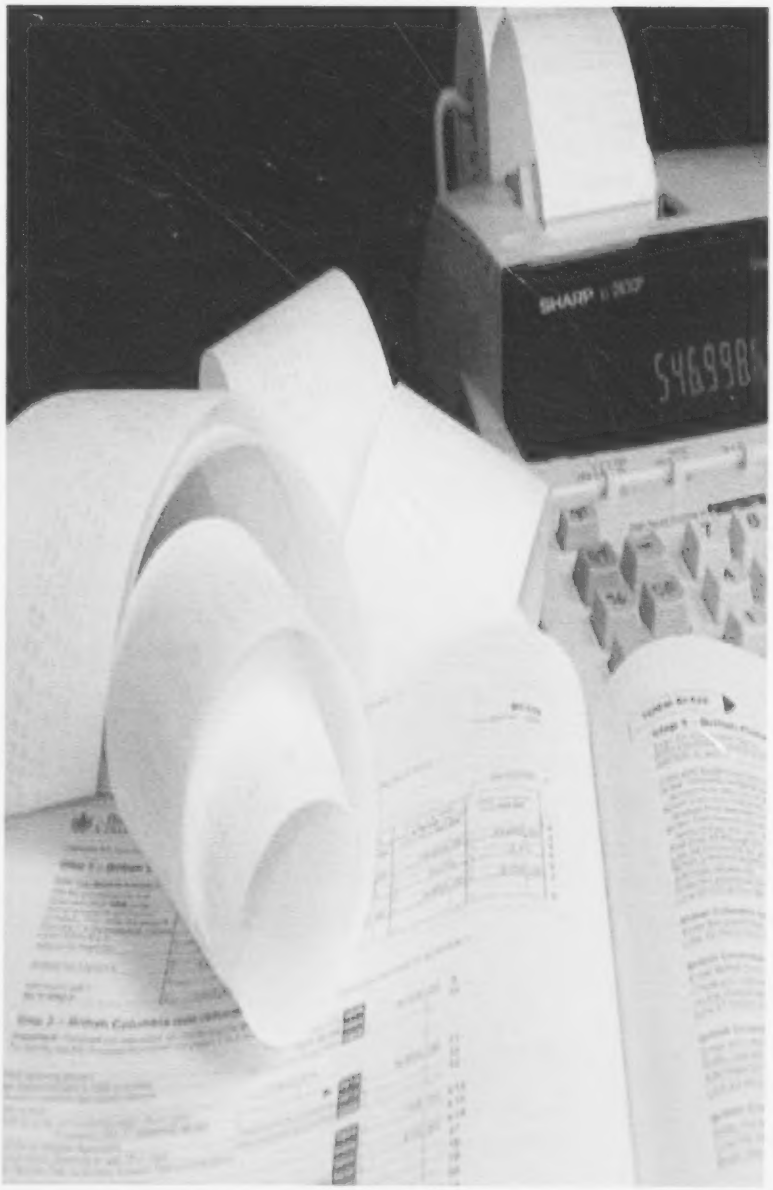
ÉTAT DES DÉPENSES POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2011-2012	2010-2011	Écart	%
Rémunération	**4 448 343 $**	**4 218 711 $**	**229 632 $**	5,4%
Fonctionnement				
Loyers	588 782 $	536 724 $	52 058 $	9,7%
Services de transport et de communication	205 088 $	199 514 $	5 574 $	2,8%
Services professionnels, administratifs et autres	272 430 $	278 432 $	$ - 6 002	-2,2%
Fournitures et approvisionnement	95 359 $	121 236 $	$-25 877	-21,3%
Amortissement des immobilisations	46 882 $	27 339 $	19 543 $	71,5%
Total fonctionnement	**1 208 541 $**	**1 163 245 $**	**45 296 $**	3,9%
Total des dépenses	**5 656 884 $**	**5 381 956 $**	**274 928 $**	5,1%
Budget de dépenses[1]	5 741 600 $	5 820 275 $	$ -78 675	-1,4%
Immobilisations				
Acquisitions	292 241 $	294 711 $	$-2 470	
Budget d'investissements	662 000 $	662 000 $	- $	

[1] Le budget de dépenses comprend des compressions effectuées en cours d'année, ainsi que des subventions pour l'embauche de personnel étudiant.

Les principaux postes de dépenses, soit les traitements et les loyers, ont subi des hausses. L'entrée en fonction d'un commissaire supplémentaire en juillet 2011, ainsi que la hausse des salaires de l'ensemble des employés de la Commission, expliquent principalement l'écart dans la catégorie "Rémunération", alors que la hausse importante du coût des loyers de la Société immobilière du Québec (SIQ) explique l'écart dans la catégorie "Loyers".

Une rationalisation de dépenses a été faite dans la catégorie "Fournitures et approvisionnement", alors que la hausse dans la catégorie "Amortissement" s'explique par la mise en production de la phase 1 du projet de développement informatique de la Commission.



AUTRES EXIGENCES

ARTICLE 21.1 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

L'article 21.1 de la Loi sur la protection dans le secteur privé permet à la Commission d'autoriser une personne à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont respectés. La Commission n'a émis aucune autorisation au cours du dernier exercice en vertu de cet article.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan inc., Groupe PharmaCommunications inc. et IMS du Canada Ltée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission.

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément au Règlement sur la diffusion, la Commission doit attester de la diffusion des documents visés par ce règlement en plus de rendre compte du traitement des demandes d'accès à l'information qu'elle reçoit et des activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

En application de ses obligations de diffusion de l'information, la Commission alimente son site Internet des divers éléments prévus par le Règlement sur la diffusion. Plus particulièrement, conformément à son article 6, la Commission transmet à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) les nombreuses décisions qu'elle rend dans le cadre de ses activités juridictionnelles. La SOQUIJ diffuse par la suite ces décisions sur son site Internet, après que les renseignements personnels aient été rendus anonymes. Au surplus, de nombreuses décisions antérieures à la prise en charge de la diffusion des décisions par la SOQUIJ sont publiées sur le site Internet de la Commission, soit la vaste majorité des décisions de la section juridictionnelle rendues de 2000 à 2007.

DEMANDES D'ACCÈS

Au cours du dernier exercice, 50 demandes d'accès à l'information ont été soumises à la Commission. Celle-ci a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 35 de ces demandes. Parmi l'ensemble des demandes, 21 concernent les documents d'un dossier demandé par une partie impliquée, 14 les documents d'un dossier demandé par un tiers, 11 des documents administratifs et 4 visent à confirmer l'existence de dossiers.

Trois demandes d'accès ont fait l'objet d'un refus complet en application de l'article 28 de la Loi sur l'accès. Aucun de ces refus n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission. Au surplus, aucune demande n'a nécessité de mesures d'accommodement raisonnable pour permettre au demandeur d'accès d'exercer ses droits.

Sur les 50 demandes d'accès traitées en 2011-2012, 40 ont été traitées dans un délai de 20 jours et 10 dans un délai de 20 à 30 jours. Les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs d'accès sont les suivants :

DEMANDES D'ACCÈS TRAITÉES PAR LA COMMISSION EN 2011-2012

Demandes d'accès acceptées totalement	28
Demandes d'accès acceptées partiellement	7
Demandes d'accès refusées	3
Demande d'accès relevant davantage de la compétence d'un autre organisme	2
Documents non détenus par la Commission	10
Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 jours :	40
Demandes d'accès traitées dans un délai de 20 à 30 jours :	10

SENSIBILISATION ET FORMATION

La Commission mise sur les connaissances, la compétence et le comportement responsable de son équipe quant à la protection à accorder aux renseignements personnels. Afin de maintenir à jour les connaissances de tous, la Commission privilégie la formation et la sensibilisation de son personnel. À cet effet, les membres et le personnel de la Commission ont bénéficié de nombreuses séances de formation portant autant sur l'accès à l'information que la protection des renseignements personnels. Au surplus, une nouvelle formation a été mise sur pied à l'interne pour tous les nouveaux employés. Elle est également dispensée à certains employés qui approfondissent ainsi leurs connaissances.

MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

La Commission a adopté une Politique linguistique en 1998 qui respecte la Charte de la langue française. Cette politique a reçu un avis favorable de l'Office québécois de la langue française (OQLF) quant à son contenu. Elle comporte cinq parties :

- La maîtrise du français;
- Les communications institutionnelles, textes et documents;
- Les rapports avec le public;
- La langue de travail;
- La politique d'achat et les mesures connexes.

La Commission n'a reçu aucune plainte concernant l'application de cette politique au cours du dernier exercice et aucune infraction n'a été constatée.

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION

Adopté en 2006, le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Au cours du dernier exercice, aucune infraction à ce code n'a été relevée. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe ainsi que sur le site Internet de la Commission.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Sur son site Internet, la Commission offre des modèles de lettres visant à simplifier les procédures en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès, de rectification, de révision et d'examen de mésentente.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice 2011-2012. Certains de ces tableaux concernent l'effectif permanent alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

Embauche totale au cours de la période de 2011-2012

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	9	6	7	2

Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2012

Effectif total (personnes)	52

Le tableau suivant figure la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2011-2012

Statuts d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2011-2012					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Permanents	9					0	0
Occasionnels	6					0	0
Étudiants	7	1				1	14
Stagiaires	2					0	0
Total	24	1	0	0	0	1	4,5

Le tableau qui suit fait état de l'évolution globale de l'embauche des trois dernières années des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi.

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	Permanents	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2009-2010	33 %	0%	0%	67 %
2010-2011	0%	8%	0%	0%
2011-2012	0%	0%	14%	0%

Le tableau suivant met en relief la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif régulier, et ce, à la fin des trois derniers exercices.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	31 mars 2010		31 mars 2011		31 mars 2012	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au total de l'effectif permanent	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au total de l'effectif permanent	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport au total de l'effectif permanent
Communautés culturelles	5	10 %	3	6 %	3	6 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Personnes handicapées	0	0 %	0	0 %	0	0 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	3,8	0	0	0	0	0	0	1	1,9	3	5,8
Autochtones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anglophones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Les deux derniers tableaux illustrent les données portant sur l'embauche des femmes en 2011-2012 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2012.

Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi

	Permanentes	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	8	5	6	1	20
Nombre total de personnes embauchées	9	6	7	2	24
Pourcentage %	89 %	83 %	86 %	50 %	83 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2012

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés permanents	7	4	24	8	9	52
Nombre de femmes ayant le statut d'employé permanent	5	1	17	6	9	38
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent total de la catégorie	71 %	25 %	71 %	75 %	100 %	73 %

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La Commission n'est pas assujettie à la Loi sur le développement durable. Tout de même, les employés et les membres de la Commission posent quotidiennement des gestes concrets en matière de développement durable comme l'utilisation de tasses à café réutilisables, le recyclage de plusieurs matières, les impressions recto verso et une utilisation répandue des transports en commun dans les déplacements effectués dans le cadre du travail.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Le 19 mars 2009, dans le cadre du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics.

Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à assurer la transparence et la reddition de compte relative au processus tarifaire.

La Commission a complété l'analyse détaillée des services qu'elle rend. Bien que certains services puissent faire l'objet d'une tarification au sens de la Politique susmentionnée, la Commission a décidé, à court terme, de ne proposer aucun tarif pour ces services.

DIRECTIVE SUR LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission n'a qu'un seul projet de développement informatique en cours, soit le développement de son nouveau système de gestion des dossiers, abordé plus en détail au chapitre du présent rapport portant sur son plan stratégique 2009-2012. Les coûts qui y sont associés ainsi que les délais sont maîtrisés. En date du 31 mars 2012, 673 k$ ont été investis dans ce projet.

ANNEXES

ANNEXE I

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2011-2012

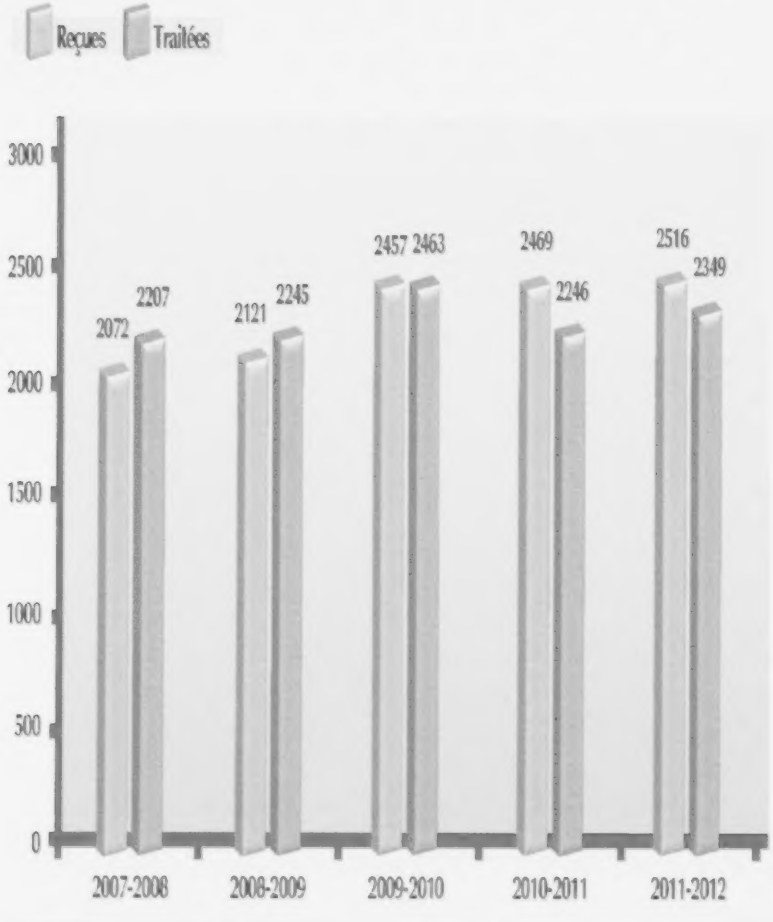
Demandes	Reçues	Traitées[1]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	966	957
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	545	515
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	55	42
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	3	2
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	64	55
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	263	229
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	66	57
Requêtes pour demandes abusives (secteur privé)	0	1
Avis	37	39
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	142	144
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	7	7
Plaintes (secteur public)	75	54
Plaintes (secteur privé)	108	94
Demandes d'information (secteur public)	39	40
Demandes d'information (secteur privé)	29	26
Demandes en biométrie	5	5
Inspections	36	16
Activités administratives	76	66
Total	2516	2349

1. Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent des dossiers qui étaient en traitement au début de l'année financière, soit le 1er avril 2011.

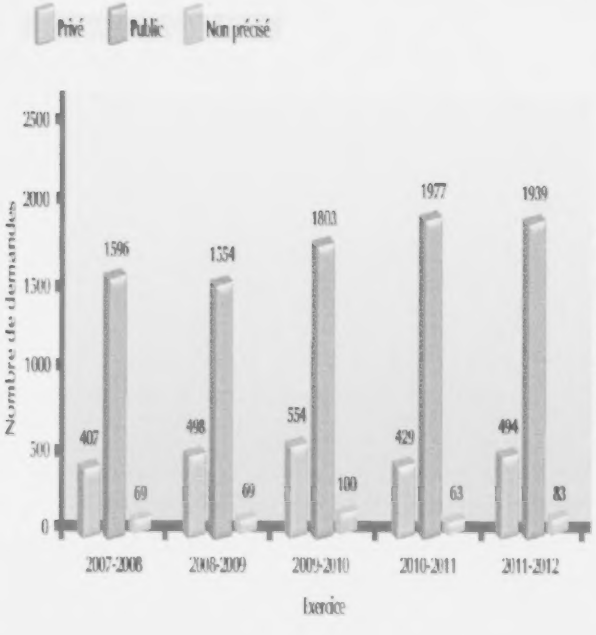
ANNEXE II

Statistiques complémentaires

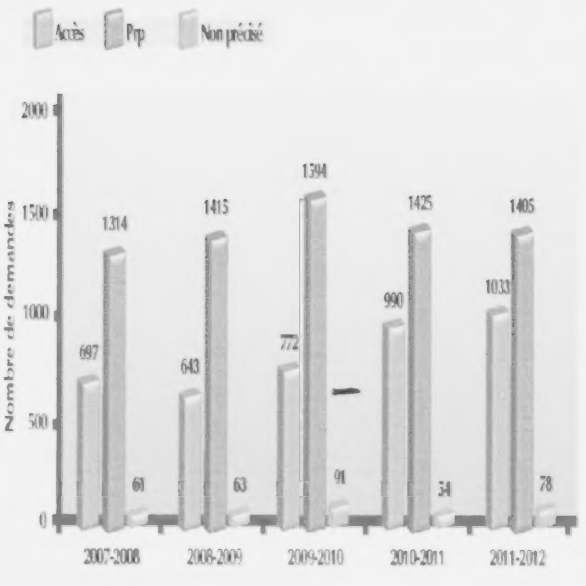
Nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités



Nombre de demandes reçues, par secteur



Nombre de demandes reçues, par sujet



Prp : Protection des renseignements personnels

ANNEXE III

CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, a. 110.1 et 112)

SECTION I

Dispositions générales

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et au présent code.

SECTION II

Devoirs relatifs à la fonction du membre

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.

3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.

4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.

8. Le membre respecte le secret du délibéré.

9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Section III

Devoirs généraux du membre

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission;

12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public;

13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;

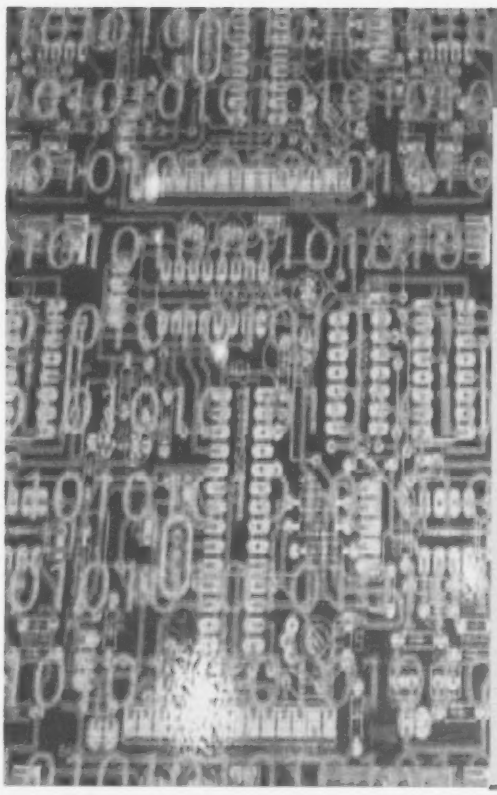
2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;

3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006

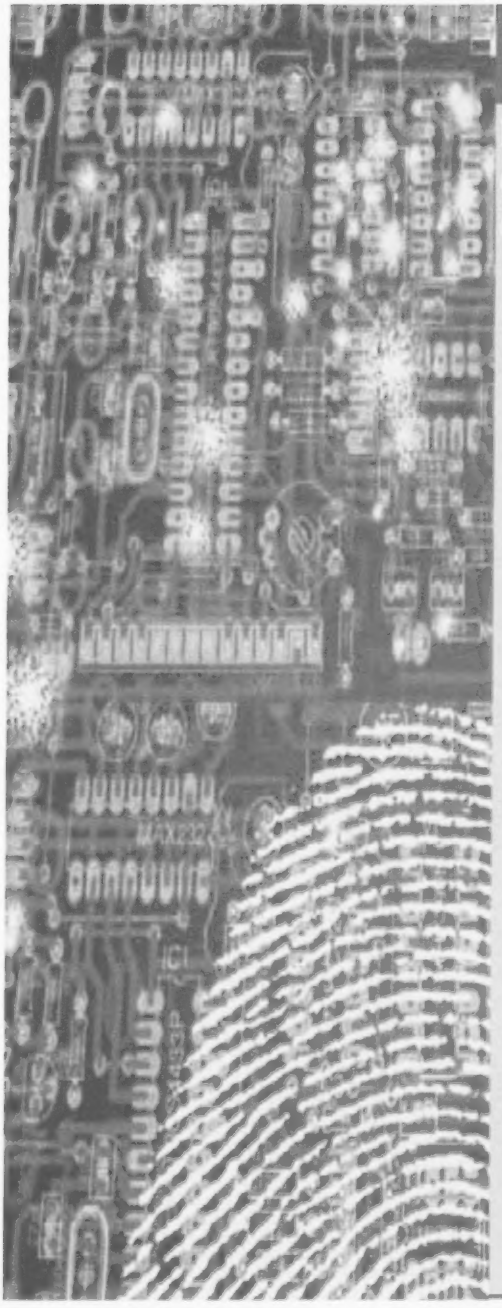
ANNEXE IV

Sommaire du Plan stratégique 2009-2012



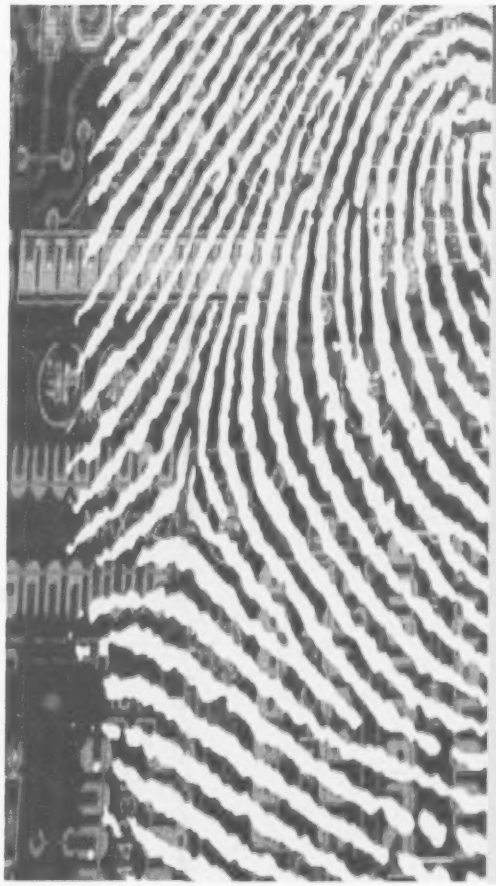
ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	[illegible]	1.1 Information en ligne
		1.2 Activités de communication ciblées
		1.3 Activités d'inspection

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
1.1.1 Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	• Pourcentage du site Internet révisé • Nombre d'accès au site Internet de la Commission	• 100 % d'ici 2011
1.2.1 Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	• Activités de promotion réalisées • Interventions dans des débats publics	• Au moins 2 activités annuellement
1.3.1 Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	• Nombre et portée des inspections réalisées • Pourcentage de suivis effectués	• 20 inspections annuellement • 100 %



ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité	[illegible]	2.1 Traitement des dossiers juridictionnels
		2.2 Traitement des dossiers de surveillance
		2.3 Communication avec la clientèle

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
2.1.1 Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	• Nombre de rôles d'audiences particuliers	• 2 rôles d'audiences particuliers par année
2.1.2 D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du délai moyen de traitement	• 20 % du délai moyen de traitement
2.1.3 D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du nombre de dossiers	• 20 % du nombre de dossiers
2.2.1 D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 4 mois (90 % des cas)
2.2.2 D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 10 mois • (80 % des cas)
2.3.1 D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective des services	



ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants	Assurer la performance de l'organisation en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation optimale des technologies	3.1 Gestion des connaissances et des compétences
		3.2 Communication interne
		3.3 Support technologique

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
3.1.1 Mettre en oeuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	• Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	
3.2.1 Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	• Mise en place d'un outil formel de communication interne • Mesures de consultation du personnel réalisées • Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	• Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011 • 1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010 • Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012
3.3.1 D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective du système	